

المقدمة

ما يمكن لهذا الكتاب أن يقدمه إليك.

لنكن صادقين حيال الأمر من أننا لا نبتغي شيئاً من أحد، وأن كل ما نطلبه هو مودة الآخرين وصداقتهم، وأن ما نحتاج إليه هو تقبلهم لنا وإعترافهم بنا.

على أن ما يحتاجه رجل الأعمال من الآخرين هو العمل، وما يطلبه الزوج والزوجة هو حب كل طرف للآخر ومحبته ، وما يحتاجه الوالد هو طاعة الابن، أما الطفل فإنه بحاجة إلى الأمان وإلى الحب، والذى يطلبه الرئيس فى العمل هو الولاء والإنتاج والتعاون، أما الموظف فيحتاج إلى الاعتراف به وبتقدير ما يقوم بأدائه من عمل.

إن كل امرىء من جنس البشر إنما يحتاج إلى النجاح ويطلب السعادة. ترى، هل حدث وأن فكرت ذات مرة فى حقيقة أن الآخرين يقومون بالفعل بدور هام فى أى نجاح أو سعادة حقيقية نستمتع بها؟ إن ما نحققه من نجاح إنما يعتمد إلى حد كبير على التعاملات التى تجرى بيننا وبين الآخرين. ومهما كان أمر تعريفك للسعادة نفسها، فإنك لو أمعنت فى الأمر قليلاً لاقتنعت بأن سعادتك إنما تقوم إلى حد كبير على نوع العلاقات القائمة بينك وبين الآخرين.

لماذا لا تسعى وراء ما تحتاج إليه؟

لا داعى لأن نعتذر عن حقيقة أننا بحاجة إلى ما يستطيع الآخرون أن يقدموه إلينا، ولا داعى للاعتذار عن حقيقة أننا نحتاج إلى النجاح فى تعاملنا مع الآخرين.

ودعنا، بدلاً من ذلك، نمضى معاً فى هذا الكتاب، وأن نجرى سوياً حديثاً من القلب إلى القلب عن الكيفية التى يمكنك بها الحصول على ما تحتاجه وتطلبه من الآخرين.

إننى لا أمتلك نظريات «بوليانا» المتفاءلة أبداً عن الطريقة التى ينبغى للناس أن يتصرفوا بها، وليس لدى حيلة جاهزة يمكنك بها مسايرة الآخرين، والاحتفاظ برغباتك فى أعماقك وكتمانها فى نفس الوقت.

إننى بدلاً من ذلك أريد أن أحيطك فى هذا الكتاب ببعض تلك الأشياء التى اكتشفتها عن الطريقة التى يتصرف بها الناس بالفعل وردود أفعالهم، وعن الكيفية التى تستطيع بها أن تستخدم تلك الأشياء من أجل الحصول على ما تحتاج إليه سواء كان «علاوة» من رئيسك فى العمل، أو طلبية من عميل محتمل، أو مجرد مودة وصداقة أحد جيرانك الجدد.

لقد قيل إن «المعرفة قوة». إن معرفة الطبيعة الإنسانية، على ما هى عليه، وليس حسبما ينبغى أن تكون عليه -كما يتفوه أصحاب النظريات- هذه المعرفة وحدها هى التى بوسعها أن تساعدك فى الحصول على ما تبتغيه وتحتاجه من الآخرين.

إن الأساليب والطرق التى يقدمها هذا الكتاب لا تجنح إلى شطط النظريات التى أحلم بها، وما يقدمه هى تلك الأساليب والطرق التى تم إختبارها والتى

نتجت عن خبرة أعوام عديدة داخل «مصحاتي» للعلاقات الانسانية، والتى استطاعت أيضاً أن تبرهن على صحتها فى حياة الآلاف من الناس.

إلا أنه من الممكن والمحتمل لهذه الأساليب أن تقوم «بقلب» بعض الأفكار والمفاهيم الشعبية.

غير أن ميزتها الوحيدة بالفعل هى أنها يمكن أن تثمر فعلاً وأن تجدى.

الكل يفوز والخاسر لا أحد

يعرف آلاف الناس أنهم بحاجة إلى أشياء من أناس آخرين، إلا أن الخجل يتملكهم فى السعى وراء ما يحتاجون اليه خشية أن يكون إشباعهم وإرضاؤهم لرغباتهم مجرد أنانية منهم، ويشعرون بغريزتهم أن تأمينهم لنجاحهم ولسعادتهم إنما يعنى بالضرورة حرمان آخرين من بعض النجاح أو السعادة.

دعنا نأخذ الأمر بصورة مباشرة ونقول إن العلاقات الانسانية الناجحة إنما تعنى منح فرد آخر شيئاً ما، هو بحاجة إليه مقابل شىء آخر أنت بحاجة إليه، وأن أى أسلوب آخر للتعامل مع الناس لن ينتج أو يثمر. بكل بساطة، إن القارىء الذى لا يتورع عن أن يأخذ ما يحتاجه من الآخرين دون أن يمنحهم شيئاً فى المقابل ، لن يحتاج إلى كتاب عن العلاقات الإنسانية بالمرة.

لقد دُون هذا الكتاب لتلك الآلاف من الناس الذين يودون إتقان فن الحصول على ما يحتاجونه من زملائهم الآخرين، وأن يجعلوا هؤلاء الآخرين «سعداء» بالأمر كله.

الأساليب الثلاث الرئيسية للتعامل مع الناس

لا يوجد ذلك الإنسان الذى يتمتع بالاكتفاء الذاتى، فكل منا بحاجة إلى أشياء بوسع الآخرين القيام بتقديمها، وأنت نفسك لديك أشياء يحتاج اليها

الآخرون، وكل تعاملاتنا مع الناس إنما تستند إلى تلك الاحتياجات، ولا يوجد هناك سوى أساليب ثلاث أساسية يتم بها تعاملنا مع غيرنا من الناس الآخرين وهي :-

١ - بوسعك أن تأخذ ما تحتاج إليه من أحد الزملاء عن طريق القوة أو التهديد أو الترهيب أو الخداع، ورغم أن المجرمين هم من يقعون ضمن هذه الفئة من البشر. إلا أن الكثيرين من الناس «المحترمين» يلجأون إلى إستخدام هذا الطريق بأساليب أكثر دهاء.

٢ - يمكنك أن تصبح «متسولاً» للعلاقات الانسانية وأن تتوسل من الآخرين أن يمنحونك تلك الأشياء التى تحتاج اليها، وأن تتسولها منهم. هذا النوع «المذعن» من الشخصيات يجرى تعامله مع الآخرين على هذا النحو : إنني لن أفرض نفسى عليكم، أو أسبب لكم أى متاعب، وعليكم في المقابل أن تكونوا «لطيفين» معي.

٣ - يمكن لك أن تعمل منطلقاً من قاعدة قائمة على «التبادل العادل» أو على أساس «خذ وهات»، وهنا يكون عملك هو أن تعطى الآخرين ما يطلبونه ويحتاجون إليه، وهم لا بد عندئذ من أن يردوا لك صنيعك ويمنحونك تلك الأشياء التى تحتاج إليها.

كيف تقدم ممتلكاتك

التى لا تستخدمها إلى الغير

لن تجد فى هذا الكتاب أول أسلوبين واللذين تم الإشارة إليهما فى السطور السابقة، إنك بدلاً من ذلك ستحيط بأساليب أثبتت جدارتها فى الحصول على ما تريده، وذلك عن طريق منحك الغير ما يريدونه.

تأمل اللحظة التى أنت فيها الآن. إن لديك الكثير من الأشياء التى يحتاج إليها الآخرون. إمنح هذه الأشياء لهم وسوف يقومون عن طيب خاطر بمنحك النجاح والسيادة في المقابل، ربما لم يحدث لك أبداً أن أدركت أنك تحظى بممتلكات وموجودات لها قيمتها ويتعطش الآخرون إلى الحصول عليها، وأريد أن أحدثك فى هذا الكتاب عن تلك الموجودات والممتلكات.

يمكنك أن تحصل على ما تحتاجه، وأن تساعد الآخرين فى نفس الوقت

طالما تملكنا الاعتقاد، ولسنوات طويلة، إننا إن حاولنا إشباع رغباتنا فى النجاح والسعادة، فإننا بالضرورة نقوم بحرمان آخرين من إشباع حاجياتهم، إلا أن الدلائل كلها تشير إلى الاتجاه المعاكس.

يتضاعف مع الإنسان السعيد إحتمال نشره للسعادة على من حوله أكثر مما يحدث مع الإنسان «التعس»، والشخص الذى يتمتع بالرفاهية يزيد معه إحتمال إفادته لاولئك الذين يتعامل معهم عن ذلك الشخص المصاب بالفشل «المزمن». إن ذلك الفرد الذى يشبع رغباته بطريقة معقولة أكثر كرماً وأكثر ميلاً للأخذ فى الاعتبار برغبات الغير، وبما يفوق بمراحل ذلك الفرد الذى لم تصادف كل رغبة له سوى الاحباط والفشل.

يقول لنا علماء النفس ، وعلماء الجريمة، ورجال الدين وحتى الأطباء إن السبب فى معظم متاعب هذا العالم وبؤسه إنما يرجع إلى الناس التعساء الذين خاصمتهم السعادة.

إنهم يقولون لنا إنك إن جعلت نفسك تعساً ومحبطاً، فإنك بذلك تقدم أعظم «عبء» تستطيع أن تصل إليه لرزء الآخرين.

مفتاح العلاقات الانسانية الناجحة

المفتاح الحقيقى لعلاقات الإنسانية هو تعلم أكثر ما نستطيعه عن الطبيعة الانسانية على ما هى عليه، وليس على ما نعتقد أنه يتعين عليها أن تكون عليه.

إننا إن فهمنا بالضبط ما نتعامل معه، نكون عندها فقط فى موقف يسمح لنا بالتعامل المجدى الناجح.

وعلى ذلك، دعنا نلقى نظرة على الطبيعة الانسانية، ودعنا نرى بالضبط ما يريده الآخرون بالفعل، ودعنا نمضى سوياً ونستخرج لأنفسنا بعض الأساليب لتحقيق هذه الاحتياجات والمطالب، دعنا نتعلم كيفية العمل «مع» الطبيعة الانسانية وليس «ضدها».

ربما قد ندرك أن المشكلة الكبرى مع العالم لا تكمن فى أن الناس قد وجدوا على هذا النحو الذى يكونونه، بل فى أننا كثيراً ما نجهل ما يتوق اليه الناس الذين نتعامل معهم ويتطلعون إليه، وقد تنتابك الدهشة أن تجد أن الطبيعة الإنسانية ليست فى حاجة فعلاً إلى إكسابها مظهراً خادعاً أو إلى إضفاء صفات الكمال عليها، وعلينا أن نتذكر أن الله تعالى هو من يدرك ما قام به عندما خلقنا على هذا النحو الذى اختاره لنا.

إننى عندما أسمع أحدهم وهو يتصارع مع الطبيعة الإنسانية، ويلقى مع متاعبه باللوم على حقيقة أن هكذا خلق جنس البشر، يطوف بذاكرتى ما قيل لى ذات مرة على لسان «هارى ما تيلسكى» (مدير شئون العاملين بمؤسسة وولف ديساور فى إنديانا) : هل خطر ببالك يا «ليس» أن تلاحظ أن كاتب الآلة الكاتبة -متوسط القدرات أو دونها- يميل إلى التعبير عن سخطه وعدم رضاه عن الآلة التى يكتب عليها؟ وأن لاعب الجولف -هابط المستوى- يلقى باللوم على نوادى

الجولف ويتحسر على حالها بسبب ضرباته الرديئة؟ إنك ستجد أيضاً أن أولئك الناس من أصحاب العلاقات الإنسانية القليلة هم أنفسهم من يقومون على الدوام بلعن الطبيعة الإنسانية، وبسبب متاعبهم هم يعمدون إلى صب اللوم على حقيقة أن الآخرين يتمتعون بأمزجة سريعة الانفعال والتهيج.

كيف تتمتع
بالثقة والقوة عند التعامل مع الآخرين

الهدف الحقيقى لهذا الكتاب هو أن يقوم بتعليم كيفية التمتع بالثقة وبالقوة عند التعامل مع الناس.

إن أحد الأسباب الرئيسية لافتقاد الكثيرين للثقة عند تعاملهم مع الآخرين إنما يرجع إلى عدم فهمهم لما يقومون بالتعامل فيه. إننا دائماً نفتقد اليقين فى أنفسنا ونعانى من فقدان الثقة فى ذواتنا، عندما يقدر لنا أن نتعامل مع ما نجهله ولا نفهمه. عليك فقط بمراقبة أحد «الميكانيكية» العاديين وهو يحاول إصلاح آلة إحدى السيارات الغريبة عليه والتى لا يفهم فى أمورها. إنه يتردد. إن كل حركة منه تنم عن افتقاده لثقته بنفسه. قم بعد ذلك بملاحظة ميكانيكى آخر من الرؤساء. إنه يفهم الآلة التى يقوم بالعمل فيها والتعامل معها. إن كل حركة منه تشع بالثقة. نفس الأمر ينطبق على أى شىء نقوم بالتعامل معه، فكلما كان إلمامنا أكبر بما هو فى أيدينا، كلما زادت الثقة التى نتمتع بها فى تعاملنا معه.

وأنت إن قمت «بحفظ» بعض القواعد عن العلاقات الإنسانية وعمدت إلى تطبيقها كما لو كانت مجرد حيلة تستند إليها، تأكد أنها لن تكون كفيلة بمنحك الثقة عند تعاملك مع الناس. إن الكفيل بذلك هو فهم الطبيعة الإنسانية وفهم القواعد الأساسية التي تكمن وراء السلوك الانساني.

بجانب فهم الطبيعة الإنسانية، يقوم هذا الكتاب بعرض أساليب عملية محددة للقيام بتطبيقها.

إننا سوف نقدم إليك أساليب فنية، ثبت صحتها، وذلك لكى تضع معرفتك بالطبيعة الإنسانية موضع التطبيق.

ولقد أثمرت هذه الأساليب الفنية التى تم إختبارها مع الآلاف من الآخرين، كما أنها ستجدى وستثمر معك، وأنت بمجرد أن تبدأ فى وضع معرفتك بالناس موضع التطبيق، فإنك ستجد فى نفسك «قوة» جديدة قد تولدت فى داخلك عند التعامل معهم.

.. ولندخل الآن فى الفصل الأول من الكتاب.

الفصل الأول

مفتاحك إلى النجاح والسعادة

إن كل ما نريده من الحياة مجرد شيئين: النجاح والسعادة.

كلنا نختلف عن بعضنا البعض. وقد تكون فكرتك عن النجاح مختلفة عن فكرتي أنا، إلا أن هناك عاملاً كبيراً أوحداً يتعين علينا جميعاً أن نتعلم كيفية التعامل معه إن كان لنا أن ننجح أو أن نسعد. وهو نفس العامل الكبير ذاته المتواجد في كل حالة، سواء كنت محامياً أو طبيباً أو رجل أعمال أو مندوب مبيعات، وسواء كنت أحد الوالدين أو مجرد موظف مبيعات أو حتى ربة منزل، ومن إلى ذلك.

ولقد أثبتت الدراسات العلمية أنك لو تعلمت كيفية التعامل مع الآخرين فإنك تكون بذلك قد قطعت ٨٥٪ من طريق النجاح في أى من الأعمال أو الوظائف أو المهن، و٩٩٪ من طريق السعادة الشخصية.

مسايرة الآخرين وحدها لا تشكل إجابة

إن مجرد الإلمام بكيفية مسايرة الناس لا يشكل ضماناً للنجاح أو للسعادة. إن الأشخاص الذين يتمتعون بخجل العذارى ويهابون الإصطدام بخيالهم تراهم فى الحياة وقد تعلموا الطريقة التى يسايرون بها الناس من أجل أن يتفادوا المشاكل ويتخطونها. أما الخجول المنسحب من النوع الذى يقبل المهانة بخنوع، فقد تعلم طريقة وحيدة لمسايرة الناس، وهى ببساطة أن يسمح لهم بأن «يمشوا» فوقه.

فى الطرف المقابل نجد هناك ذلك النوع الذى يتسم بالطغيان والديكتاتورية والذى صنع لنفسه أيضاً طريقته لمسايرة الناس، والتى هى ببساطة القيام بضرب كل معارضيه وتحويلهم إلى مجرد ممسحة للأحذية عند عتبة الباب ثم التقدم نحوهم لكى يدوس عليهم ويسير فوقهم.

إننا لم نعد بحاجة إلى المزيد من الكتب عن كيفية مسايرة الناس، ذلك لأن لكل منا نظامه الخاص الذى أثمر معه بالنسبة إليه. حتى «العصابى» منا له طريقته الخاصة فى تحقيق ذلك، ويقول لنا علماء النفس إن العصاب نفسه يمكن تعريفه على أنه نموذج من الاستجابات قام العصابى بتشكيلها لنفسه من أجل مسايرة الناس.

إن ما يهم هى الطريقة التى نساير بها الناس أو نتعامل بها معهم، والتى تجلب لنا رضانا الشخصى ولا تصطدم في الوقت نفسه بذوات أولئك الذين نتعامل معهم. فالعلاقات الإنسانية هى علم التعامل مع الناس بطريقة لا يتم فيها المساس بذاتهم أو ذاتنا. وهذه هى الطريقة الوحيدة لمسايرة الناس التى تجلب على الدوام أى نجاح حقيقى أو أى سعادة حقيقية.

السبب وراء فشل

تسعون فى المائة من الناس فى الحياة

قامت مؤسسة «كارنيجى للتكنولوچيا» بتحليل السجلات الخاصة بعشرة آلاف شخص لتصل إلى النتيجة أن ١٥٪ من النجاح إنما يرجع إلى التدريب التكنولوچي، وإلى العقول والمهارة في الأداء الوظيفى، وأن ٨٥٪ من النجاح يعود إلى عوامل الشخصية ذاتها، وإلى المقدرة على التعامل مع الناس بنجاح!

وعندما قام مكتب الإرشاد المهنى بجامعة «هارفارد» بإجراء الدراسة على آلاف من الرجال والنساء من الذين تم الإستغناء عن أعمالهم، وجد أنه مقابل كل شخص فقد وظيفته لفشله في أداء عمله، هناك شخصان تم فقدهما لوظائفهما بسبب فشلهم في التعامل مع الناس بنجاح.

بل إن النسبة قد ارتفعت عن ذلك في الدراسة التي قدمها الدكتور «البرت ادوارد ويجام» التي حملت العنوان: (دعنا نسبر أغوار عقلك)، والتي ذكر فيها أنه من بين أربعة آلاف شخص ممن فقدوا وظائفهم في عام واحد، نجد أن ١٠٪ منهم فقط، أو ٤٠٠ شخص منهم فقط هم من فقدوها بسبب عدم قدرتهم على إنجاز أعمالهم، وأن ٩٠٪ من العاملين المطرودين، أو ٣٦٠٠ شخص منهم قد فقدوا أعمالهم لأنهم لم يقوموا بتطوير شخصياتهم كى تستطيع أن تتعامل بنجاح مع الآخرين.

من أين يأتى النجاح والسعادة

أنظر حولك. هل أكثر الأشخاص نجاحاً ممن تعرفهم من الناس هم أكثرهم حظاً فى العقل والتفكير، وهل هم أكثر الأشخاص مهارة؟ وهل أسعد الناس الذين يحظون بأكثر متع الدنيا ومباهجها يفوقون فى الذكاء من تعرفهم من

الناس؟ إنك لو توقفت وفكرت لمدة دقيقة فلن يخرج قولك عن أن أكثر الناجحين من الناس وأكثرهم إستمتاعاً بالحياة هم أولئك الذين يتمتعون بطريقة تمكنهم من التواصل مع الآخرين.

مشاكل شخصيتك هى التى تشكل مشاكلك مع الآخرين

هناك الملايين من الناس الآن ممن يتمتعون بالحياء والخجل والرهبة والقلق في المواقف الإجتماعية، كما أنهم يشعرون بالدونية، ولا يدركون أبداً أن مشكلتهم الحقيقية إنما هى مشكلة علاقات إنسانية، بل ولا يخطر ببالهم أبداً أن فشلهم كشخصيات، إنما هو فشلهم الحقيقى في كيفية التعامل بنجاح مع الآخرين.

على أن هناك العديدين، على الأقل كما يظهر على السطح ممن يبدون على العكس تماماً من النوع الخجول المنسحب. إنهم يبدون واثقين من أنفسهم، إنهم من النوع «المترأس» الذى يسيطر على أى لقاء إجتماعى يتواجدون فيه سواء كان مكانه المنزل أو المكتب أو النادى.

إلا أنهم مع ذلك يدركون أن ثمة شيئاً ما ينقصهم ويفتقدونه، ويتساءلون عن السبب وراء عدم تقبل وتقدير رؤسائهم فى العمل وحتى عائلاتهم لهم. ويتعجبون لماذا لا يتعاون الآخرون بصورة أكثر طواعية معهم، وإنه من الضرورى عليهم الاستمرار في دفعهم إلى ذلك. أكثر من ذلك إنهم يدركون، فى اللحظات التي تتسم بصراحة أكبر مع أنفسهم، أن أولئك الناس ممن يتطلعون إليهم بأكبر حماس كى يؤثروا فيهم ويلفتوا نظرهم إليهم لا يمنحونهم ذلك التقبل والقبول الذى يتوقون إلى الحصول عليه منهم. وهم قد يحاولون فرض التعاون معهم، أو يحاولون فرض الولاء والصداقة أو يحاولون دفع الناس إلى العمل والإنتاج لهم ،

إلا أن الشىء الوحيد الذى لا يستطيعون فرضه هو نفس ذلك الشىء الذى يتوقون اليه بشدة. إنهم لا يستطيعون أن يدفعوا الآخرين لكى يحبوهم، ولن يحصلوا أبداً على ما يهدفون إليه ويبغونه، ذلك لأنهم لم يتقنوا فن التعامل مع الآخرين .

تقول «بونارو أوفرستريت» فى كتابها: «فهم الخوف فينا وفي الآخرين» إن مشاكل إنعدام الوصل العاطفي لها جذورها الدائمة في علاقاتنا مع الآخرين.

«فالانسان منا يعتريه الخوف عندما تنزلق سيارته على الطريق السريع المغطى بالجليد، إلا أن هذا الخوف لا ينم على تشويه شخصيته، كما أن المرء يستشعر الألم عندما تهوي المطرقة وتسقط فوق قدمه، إلا أن مثل هذا الألم لا يغذى لديه أى نوع من العداء، ولكن الخسارة الوحيدة التى لا يستطيع أن يتسامح بشأنها والتى لا تمكنه من أن يبقى فى صحة طيبة عاطفياً، هى فقدانه للمودة التي تقوم بينه وبين إخوانه فى الإنسانية».

فـي عـصـر الذرة

لـن تجدى الأسـاليب الـعـتيـقـة البـاليـة

ربما تواجد ذلك الزمان فى ماضى التاريخ، عندما كان بوسع أحد رجال الصناعة البارزين أن يردد: «لعنة الله على الناس»، ثم يمضى بعدها فى طريقه، وحتى إلى وقت قريب أثناء الحرب العالمية الثانية عندما شحت البضائع الاستهلاكية وباتت نادرة، كان بوسع رجال المبيعات ورجال الأعمال أن يتفوهوا بمثل هذا الكلام، وأن يمضوا بعد ذلك فى طريقهم وكأن شيئاً لم يحدث.

فإذا ما عدنا إلى الوراء وقبل عملية «تحرير المرأة» كانت العلاقات الإنسانية داخل البيت تتسم بمثل هذه السمات وبمثل كل هذه البساطة أيضاً. لقد كان

الزوج والأب يقومان ببساطة بدور السيد الآمر الناهى، على أنه عندما كان يتقلد أحدهما هذا الدور كانت تهب بعض المتاعب الصغيرة، على السطح على الأقل.

إلا أن الأزمنة قد تغيرت، وأولئك الذين لا يزالون يعيشون فى الماضي ويحاولون الأخذ بتلك الأساليب العتيقة البالية فى عصرنا الذري هذا، يتم التخلي عنهم وهجرانهم وتركهم على جانب الطريق، وفى مكان يبعد كثيراً عن ذلك الذى يشغله ذلك الخبير القوى بالمامه بالعلاقات الإنسانية التي تسود عالم دنيانا الحديث اليوم.

ومع تقدم الحضارة ومع الإختراعات الحديثة التى قلصت دنيانا وحولتها إلى عالم يتزايد في التقارب والصغر، ومع حياتنا الإقتصادية التي أصبحت أكثر تخصصاً وأكثر تعقيداً، فإن الآخرين -الناس الآخرين- قد تزايدت أهميتهم وتعمقت بالنسبة لنا أكثر فأكثر.

لم يعد لعالم الانعزاليين وجود

كان «دافى كروكيت» السياسى المقيم عند الأطراف الحدودية من أصحاب النزعة الانعزالية بكل سماتها الخشنة والوعرة. وكان أميناً لنزعته بحكم إنعدام وجود تجمعات للناس فى منطقته النائية، ثم إن الناس لم يكونوا بمثل هذا الإعتماد على بعضهم البعض، كما هو الحال فى أيامنا هذه. وسواء كان عشاء «دافىء» مكوناً من شرائح لحم الحيوانات التي كان يصطادها أو من حساء الأرانب الذى تكرر تسخينه أكثر من مرة، فالأمر برمته كان يتوقف على ميله الخاص، وعلى حدة عينيه التي كانت تقوم برصد الفريسة ثم اصطيادها. لقد كان يكفيه إعتماده على نفسه، وكان قنوعاً بهذه الكفاية. لقد كان هذا ما كان، أما اليوم، فإن حدث واستطاعت السيدة «جيبلين» أن تحصل على قطعة ممتازة

منتقاه من اللحم الفاخر، فالأمر كله يتوقف معها على علاقاتها الإنسانية مع الجزار المقيم عند ركن الشارع في ضاحيتها، كما يتوقف على ما إذا كان زوجها قد استطاع أن يحقق النجاح فى تعامله مع الناس خلال الأسبوع الماضى أم لا. لقد كانت مهارة «كروكيت» كامنة فى قدرته على التعامل مع حيوانات الأسر، وهذا كل ما كان يحتاج إليه تقريباً أو بها استطاع أن يستغنى ربما عن كل العالم، إلا أننا اليوم نجد أنه حتى المهارة التكنولوجية المتقدمة وحدها لا تكفى، وأنها تتوارى خلف مهارة التعامل مع البشر والناس، وتأتى بعدها بالنسبة لتحقيق النجاح والسعادة، ودعنى هنا أقدم إليك اثنين من الأمثلة:

تفوق الهندسة الإنسانية

فى أهميتها المعرفة الفنية

إن عنَّ لنا اختيار إحدى المهن التى يبدو أمرها بالكامل قائماً على المهارة الفنية، فمن المؤكد أنها ستكون الهندسة. وحدث أن قامت جامعة «بوردبو» بالإحتفاظ بسجلات دقيقة لخريجى الهندسة لديها على مدار فترة تزيد قليلاً عن خمس سنوات. وأجريت مقارنة عن المكاسب المادية التى حصل عليها أصحاب أعلى الدرجات الدراسية، والذين بدوا متمكنين تماماً من الإلمام بكافة التفاصيل الفنية ومن أصحاب العقول المسيطرة تماماً على خفايا المهنة وقارنوا مكاسبهم مع مكاسب أولئك الخريجين من أصحاب أدنى وأقل الدرجات في نفس الجامعة، واكتشفوا أن الفرق في المكاسب بين الفئتين لم يكن ليتعدى ٢٠٠ دولار سنوياً.

عندما قارنوا مكاسب أولئك الخريجين الذين تميزوا بالمقدرة على التعامل مع الآخرين في المواقف الإجتماعية، وجدوا أنها تزيد بمقدار ١٥٪ عن تلك التي

كانت تحصلها مجموعة «الأذكياء»، وبمقدار ٣٣٪ عن أولئك الذين كانوا يتمتعون بمعدلات منخفضة عند تقويم الشخصية.

ومما يدعو إلى السخرية، أننا نجد الكثيرين اليوم يعمدون إلى القيام بمهمة من أجل تحسين شخصياتهم، في الوقت الذي لا يبدون فيه سوى القليل من الاهتمام بأساليب العلاقات الإنسانية، رغم أن الأمر فى مجمله لا يزيد عما أشار إليه الدكتور «البرت إدوارد ويجام» العالم النفسي البارز، عندما أوضح أننا إذا قمنا بتحليل الشخصية ووصلنا إلى مكوناتها الأساسية فإننا لن نجد فيها سوى «المقدرة على إسعاد وخدمة الآخرين».

وجدت الناس لتبقى

وجدت الناس لتبقى، هذه هى الحقيقة، كرهنا ذلك أم أحببناه. ونحن لا نستطيع ببساطة أن نحقق أى نجاح أو سعادة فى عالمنا الحديث دون أن نضع الناس «الآخرين» في حسباننا.

وليس بالضرورة أن يكون أنجح الأطباء أو المحامين أو مندوبى المبيعات هم أكثر الناس ذكاء، أو أكثرهم مهارة فى الالمام بحرفيات مهنهم. والفتاة البائعة في المحل التي تصرف معظم البضائع وتشيع البهجة في أدائها ليس بالضرورة أن تكون أجمل الفتيات أو أكثرهن ذكاء.

وأسعد زوج وزوجة ليسا من أصحاب أجمل الوجوه وأحلاها، وبالنسبة للزوج لن تجده من أصحاب أكمل الأجسام أو أقواها.

ابحث عن النجاح في أى اتجاه وفي أى فرع، وستجد أن هناك رجل أو امرأة ممن أتقن موهبة التعامل مع الناس، ستجد شخصاً يتمتع بطريقة للتواصل مع الآخرين.

أساليب ناجحة للحصول على ما تريد

تشكل عملية كيفية التعامل بنجاح مع الناس، لي أمراً ممتعاً للغاية على الدوام، ولأعوام قمت بدراسة الرجال الناجحين والسيدات الناجحات ممن أعرفهم لمحاولة معرفة سر تميزهم، كما قمت أيضاً بدراسة الفاشلين منهم، وأيضاً لنفس السبب. ولقد طالعت كل ما أمكنني العثور عليه عن هذا الموضوع، غير أننى وجدت أن معظم الكتب التى تدور عن «مسايرة الآخرين» لا تستند إلى دراسات دقيقة عن الكيفية التي يتصرف بها الناس وعما يريده الناس بالضبط. لقد وجدت أنها بدلاً من ذلك تتألف من بعض الأفكار البسيطة عن الكيفية التي ينبغى للناس أن يتصرفوا بمقتضاها، وما يتعين عليهم أن يريدوه ويطلبوه، وهى إما عبارة عن مقالات من نوع كتابات «بوليانا» المتفائلة أبداً عن كيفية استرضاء وملاطفة الآخرين بالتخلى عن أى إشباع أو إرضاء لما تريد أنت الحصول عليه، أو عبارة عن نصائح عن كيفية السيطرة على الآخرين عن طريق الشخصية القوية.

ووجدت على مدار عدة أعوام، أن هناك من الرجال ومن النساء من عمد بهدوء إلى استخدام أساليب وطرق أجدت وأثمرت بالفعل، ليس فقط فى النجاح في مسايرة الناس، بل وفي الحصول على مايريدونه ويبتغونه لأنفسهم أيضاً.

غير أن الغريب حقاً، أن العديد من تلك الأساليب والطرق التى استخدمها هؤلاء الرجال والنساء، كانت هى نفسها المكتوبة والمعروفة لسنوات عدة ، مع وجود فارق واحد كبير، هو أنه لم يتم تطبيقها بصورة سطحية، أو باعتبارها مجرد حيل وألاعيب لتحقيق الهدف، لقد تم تطبيقها مع توفر عنصر آخر معها وهو: فهم الطبيعة الإنسانية.

اعتماد المهارة على إتقان مبادىء أساسية معينة

تشبه المهارة فى العلاقات الإنسانية المهارة فى أى مجال آخر، في أن النجاح يعتمد على فهم وإتقان مبادىء أساسية عامة معينة، ولا يكفى أنه يتعين عليك أن تعرف ما تقوم به فى أداء أحد الأعمال، بل أن تعرف السبب فى قيامك بهذا الأداء.

لا تكن رجل النغمة الواحدة. كل الناس على شاكلة واحدة فيما يتعلق بالمبادىء الأساسية، غير أن كل شخص تصادفه يختلف عن غيره، ولو حاولت أن تتعلم بعض الحيل للتعامل بنجاح مع كل فرد تقابله على حدة، فلا شك أنك ستصطدم بمهمة ميئوس منها، تماماً مثل عازف البيانو إن وجد أن عليه أن يتعلم عزف كل لحن بمفرده ، على أساس أنه جديد تماماً وفريد بأكمله.

وما يقوم به عازف البيانو هو إتقان بعض المبادىء المعينة، إنه يتعلم أشياء أساسية معينة عن الموسيقى، ويقوم بممارسة بعض التدريبات إلى أن يطور مهارته أمام لوحة المفاتيح، وعندما يتقن هذه الأشياء الأساسية يصبح بوسعه القيام بعزف أى قطعة موسيقية توضع أمامه، مع بعض التدريب والتعلم الاضافى، ذلك أنه رغم أن كل قطعة موسيقية بذاتها تختلف عن أى قطعة غيرها، إلا أنه لا يوجد فى البيانو سوى ٨٨ مفتاحاً و ٨ نغمات فى السلم الموسيقى.

وسواء كنت عازفاً للبيانو أو لا، فمن الممكن لك أن تتعلم بسرعة عزف «الوتر العذب» وضربه على البيانو، ويمكنك مع مزيد من الصبر أن تتعلم الضرب على كافة الأوتار، وأن تتعلم أن تنفذ كل ضربة على حدة، وأن تكون قائمة بذاتها منفصلة عن غيرها، وهذا ما يقوم بتقديمه عازف بيانو الحفلات الموسيقية

(الكونسرف)، غير أن ذلك كله لا يجعل منك عازفاً للبيانو، ولو حاولت أن تقوم بتقدم كونسرت بنفسك، فسوف يكون الفشل الذريع حليفك الذى يتبعك.

التأثير فى الناس فن وليس حيلة للمارسة. وهذا نفس ما يجرى عندما تحاول أن تتعلم بعض الحيل للتأثير فى الناس ثم تقوم بتطبيقها بطريقة آلية سطحية. إنك تمضى خلال نفس «الحركات» التى يقوم بها الرجل أو المرأة ممن لهم طريقهم للتواصل مع الآخرين، إلا أنه، وعلى نحو ما، لا تجد أن هذه الحركات قد جاء ت بنتيجة أو أثمرت. لقد قمت بعزف نفس النغمات إلا انه لم يظهر للموسيقى أى أثر.

إن هدف هذا الكتاب ليس أن يعلمك العزف على بعض الأوتار القليلة ولكن أن يعلمك إتقان التعامل مع لوحة المفاتيح، إنه لا يسعى لأن يعلمك بعض (الحيل) للتعامل مع الناس، ولكن أن يمنحك المعرفة المبنية على فهم الطبيعة الإنسانية، وعن السبب فى تصرف الناس على هذا النحو الذى يقومون به.

إن الأساليب التى يقدمها هذا الكتاب، قد تم اختبارها على آلاف الناس ممن حضروا «المصحة» الخاصة بالعلاقات الانسانية. إنها ليست تلك الأفكار البسيطة عن الكيفية التى «ينبغى» أن تتعامل بها مع الناس، إنما الأفكار التى صمدت لاختبار الكيفية التى عليك أن تتعامل بها مع الناس، إن كنت تريد أن تسيرهم، وإن كنت تريد أن تحصل على ما تبتغيه فى نفس الوقت.

كلنا فعلاً ،نريد النجاح والسعادة، لكن ذلك اليوم قد ولى ومضى، ذلك إن وجد أصلاً، عندما كان بمقدورك أن تحصل على هاتين النغمتين بارغام الناس على منحك ما تريد وتطلب. والتسول من أجل الحصول على ما تريد ليس بالحال الأفضل، ذلك إنك لن تجد أى شخص يقوم باحترام، أو يرغب فى مساعدة أى

انسان يدمن الانحناء للغير، ويمضى فى كل اتجاه بيد ممدودة، متسولاً حب الآخرين وتقديرهم.

إن الطريقة الوحيدة الناجحة للحصول على ما تريده من الحياة هى أن تكتسب مهارة التعامل مع الناس.

خلاصة الفصل الأول

١ - الحقيقة المؤكدة هى أن من ٦٦٪ إلى ٩٠٪ من كافة حالات الفشل فى دنيا الأعمال هى الفشل الحادث فى العلاقات الانسانية.

٢ - إن ما يسمى بمشاكل الشخصية، مثل التخوف والخجل والشعور بالذات، هى فى الأساس مشاكل فى التعامل مع الناس.

٣ - تعلم بثقة مهارة التعامل مع الناس، وعندها ستقوم آلياً بتدعيم نجاحك وسعادتك.

٤ - تعلم المبادىء الهامة المتعلقة بالتعامل مع الناس وعندها لن تكون محتاجاً للجوء إلى ممارسة الحيل والألاعيب.



الفصل الثانى

كيفية إستخدام السر الأساسى للتأثير فى الآخرين

أثناء كتابتى لهذا الفصل، جاءتنى الصحف وهى تحمل إلىَّ قصتين تبدوان وكأنه لا رابط بينهما. تتعلق القصة الأولى برجل قام بخنق إحدى النساء، ذلك لأنها ذهبت لتنام فى الوقت الذى كان يتحدث فيه إليها، أما القصة الثانية فكانت عن غلام يبلغ السابعة عشرة من العمر ويعانى من وجود سنة بارزة ضخمة تطل من فمه، واعترف بأنه لم يكن يريد أن يقوم بالسرقة، إلا أنه كان يتعرض طول حياته لضحك الأولاد الآخرين عليه، وإنه إنما قصد فقط أن يثبت لهم أنه رجل ناضج.

تشير القصتان إلى المدى الذى يمكن أن يصل إليه الناس من أجل الدفاع عن ذواتهم «الجريحة». إن بوسعك أن تقوم باحداث إصابة جسمانية لأحدهم، وبمقدورك أن تسرق بضاعته، ويمكنك أن تسبب له تلفيات بكل أنواع الطرق، ولن تخرج من كل ذلك دون أن يصيبك شىء غير عادى، إلا أن الخطيئة التى لا تغتفر، وذلك فيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية، هى أن «تدوس» على ذات أحد

الأشخاص. إن اللحظة التى تقوم فيها بالتقليل من كرامة شخص آخر والحط منه كإنسان، هى اللحظة التى توقع فيها نفسك داخل المتاعب.

ولأن الذات الإنسانية تشكل ذلك الشيء الثمين لصاحبها، ولأن الإنسان قد يمضى إلى مثل هذه الابعاد المتطرفة من أجل الدفاع عما يعتقده تهديداً لذاته، فإن حكمات «حب الذات» قد أصبحت من الكلمات الرديئة فى اللغة.

لننظر إلى الجانب الآخر من حب الذات

إن كان بالوسع الإعتراف بأن «حب الذات» يمكن أن يدفع الناس إلى القيام بأعمال حمقاء غير منطقية ومخربة، فإنه بامكانه أيضاً أن يدفعهم إلى التصرف بطريقة نبيلة لا تنقصها روح الشهامة والبطولة.

ولكن ما هو حب الذات، على أى حال؟

ذكر الكاتب المشهور والمعروف بنشاطه الخيرى، «إدوارد بوك» أن ما يسميه العالم بالذات والغرور، ليس فى الواقع سوى «شرارة مقدسة» تم زرعها فى الإنسان، وأن أولئك الرجال والنساء الذين قاموا بإشعال الشرارة المقدسة داخلهم هم وحدهم القادرين دوماً على الإتيان بجلائل الأعمال.

وسواء أسميت الأمر .. كرامة إنسانية» أو «شخصية» أو ما شابه ذلك، فإن ثمة شيئاً هناك فى أعماق قلب كل رجل وكل امرأة يتسم بالأهمية ويتطلب الاحترام. إن كل إنسان «فريد» فى خصائصه، وله شخصيته المتفردة، وأقوى الحوافز داخل كل شخص هو الاحتفاظ بهذا التفرد، والدفاع عن هذا الشيء الهام ضد كافة الاعداء.

وهذا هو السبب فى أنك لا تستطيع أن تعامل البشر على أنهم آلات، أو مجرد أرقام فى أحد السجلات، أو كجموع وحشود، ثم تهنأ بعد ذلك بطريقتك

العرجاء هذه. لقد فشل كل جهد تم بذله من أجل حرمان الكائنات الإنسانية من نصيبها في التفرد. إنه أكثر قوة من الجيوش ومعسكرات السجون، وثبت أنه أكثر قوة من لوردات الإقطاع الذين حاولوا تحويل الناس إلى عبيد وأقنان، وأثبت أنه أكثر قوة من جيوش هتلر نفسه، وهو الذى هيأ لنا المسرح لأرض الأحرار (أمريكا)، ولاعلان الاستقلال (الأمريكى). إنك لو قرأت هذا الاعلان بامعان فستجد إنه إعلان حقيقى عن استقلال الفرد. إنه يستمد قوته، ليس من مجرد أنه يقدم حقوقاً معينة لمجموعة بذاتها من الرجال، ولكن من حقيقة إعلانه عن حقوق لكل الرجال لا يمكن التصرف فيها أو المساومة عليها أو انتزاعها منهم.

ومن الجدير أيضاً، أن نلاحظ أن إعلان استقلالنا يضع القيمة الحقيقية للفرد على أساس أنها هبة من الله، وليس أى شىء آخر قد يكون الفرد نفسه قد قام بتجديده لنفسه. «إننا نعد هذه الحقائق بمثابة حقائق توضح نفسها بنفسها من أن كل الرجال.. قد منحهم خالقهم الأعظم حقوقاً معينة لا يمكن التصرف فيها أو المساومة عليها أو انتزاعها منهم.

ليس هذا كتاباً عن الدين، إلا أنه فى التحليل النهائى لن يكون بإمكانك الفصل بين الدين والعلاقات الإنسانية، وما لم تؤمن بأن هناك الخالق الذى أسبغ على الرجال حقوقاً لا يسمح بالتصرف فيها، ولها قيمتها الفطرية الطبيعية فى نفوسهم ، فإنك لن تستطيع أبداً أن تؤمن بالناس والبشر، لقد كان الشيوعيون يدَّعون أنه لا يوجد إله خالق، وعليه لم تكن الناس هى الأخرى تحظى بأهمية كبرى لديهم. إن «الفرد» لا يؤخذ في الحسبان أو الاعتبار عند الشيوعيين.

قال «هنرى قيصر» ذات مرة: «إنك قد تقوم بممارسة علاقات إنسانية طيبة بصورة تلقائية وشفوية إن تذكرت أن كل فرد له أهميته».

وتلك هى أيضاً القاعدة الأساسية للاعتزاز بالذات. إن الرجل (أو المرأة) الذى يشعر بأنه «شىء ما»، ليس بسبب ما يؤديه من عمل أو بمدى براعته فيه، ولكن بسبب لطف الله وعنايته التى وهبته قيمة فطرية معينة، هذا الرجل (أو المرأة) يتطور لديه وينمو اعتزازه بذاته بصورة صحية. أما من لا يدرك هذا الأمر فإنه يحاول أن يعطى لنفسه تميزاً عن طريق جمع المال أو الفوز بالسلطة، أو بورود إسمه في الجريدة، أو من خلال مائة طريقة أخرى، وليس ذلك فقط هو من نطلق عليه المعجب بنفسه أو المعتز بذاته، ذلك إن استخدمنا الكلمات فى أسوأ معانيها - ولكن أيضاً ذلك الذى يعانى من جوع متصل لا يشبع لهذا الاعجاب والاعتزاز، والذى هو سبب معظم المتاعب التى يصادفها هذا العالم.

كلنا محبون لذاتنا: أربع حقائق عن الحياة

إن كنت بصدد التعامل مع الناس، سواء كانوا أطفالاً أو زوجات، أزواجاً أو رؤساء فى العمل، عمالاً أو حتى مجرمين، فإنه من المفضل أن تقوم بحفر السطور التالية فى ذاكرتك وأن تتصرف بمقتضاها:

١ - إننا كلنا محبون لذاتنا.

٢ - إهتمامنا أكثر بأنفسنا عن أى شىء آخر فى العالم.

٣ - إن كل شخص تلتقى به يريد أن يشعر بأنه «مهم» وأنه يشكل شيئاً ما.

٤ - هناك توق داخل كل إنسان لكى يحظى بتقبل الآخرين له، وذلك لكى يقدر على تقبله لنفسه وقبولها.

كلنا أسرى جوع حب الذات، ويحدث فقط عند إشباع هذا الجوع، ولو بصورة جزئية، أن نصبح قادرين على نسيان أنفسنا، وسحب الاهتمام منها لكى نمنحه إلى شىء آخر. إن المرء الذى تعلم أن يحب نفسه هو وحده القادر على أن يكون كريماً وودوداً مع الآخرين.

ما الذى يدفع الناس إلى الاهتمام بذاتهم والافتتان بها؟

الاعتقاد الذى كان قائماً، هو أن مشكلة المحب لذاته تكمن فى رؤيته لنفسه على أنها شىء كبير للغاية، وأنه يتمتع باعتزاز مبالغ فيه بذاته، وأنه كان على الشخص الأنانى المهتم بنفسه أن يتخلى عن الظن الطيب فى نفسه، وعندها يمكن أن يتحقق له الشفاء مما هو فيه ويعانيه. وحتى قدماء المنظرين من علماء النفس، كانوا من أصحاب الاعتقاد أن الشخص المحب لذاته المعجب بنفسه، يتمتع بفكرة عالية جداً عن نفسه، وأن طريقة التعامل معه إما القيام بإرباكه وإحراجه، أو بالعمل على إقناعه بخطر ممارساته، وانتزاع بعض إحساسه بأهميته من نفسه، وقد قام المجتمع بتجربة هذه الأساليب منذ مئات الأعوام عند التعامل مع المجرمين، وحتى إلى وقتنا الحاضر، نجد أن العديد من الأفراد يعمدون إلى محاولة استخدام تلك الأساليب مع الذين يقفون فى جانب الضد على الدوام، وممن يصعب مسايرتهم، غير أن هذه التكتيكات لم تفلح أبداً فى مهمتها. وأن كل ما نجحت فيه هى دفع الشخص الآخر لأن يكون أكثر عدوانية واكتساب ذاته لحساسية أكبر.

والسبب فى فشل تلك الأساليب بسيط، ويرجع الفضل فى كشف هذا الأمر إلى عمل علماء النفس «الأكلينيكيين» الذين قاموا بدراسة تاريخ حالات بعض الناس (الحقيقيين وليس النظريين!)، وبتنا نعرف الآن، ودون أدنى شك، أن الشخص المهتم بذاته المعجب بنفسه، لا يعانى من «فيض» فى الاعتزاز بالذات،

بل إنه لا يتمتع سوى بالقدر القليل جداً منه. فعندما تكون على علاقة طيبة مع نفسك تكون على علاقة طيبة مع الآخرين.

بلغ المدى «بوناردو أو فرستريت »إلى قولها، إن كل مثال (وحيد قائم بذاته) يعبر عن خلاف الفرد مع نفسه، وعن خلافه مع الآخرين، قد أثبت أنه جوهر مشكلة تحتاج إلى اعتزاز حقيقى بالذات، وأن علاج كل حالة إنما يتألف من إستعادة هذا الاعتزاز بالذات وعودته. وأن المرء، بمجرد أن يبدأ فى الاكثار قليلاً من حبه لنفسه، يصبح قادراً على حب الآخرين أكثر قليلاً، وأنه بمجرد تغلبه على سخطه المؤلم على نفسه، يصبح أقل إنتقاداً للغير وأكثر تسامحاً مع الآخرين.

ولقد توصل أساتذة علم النفس الاكلينيكى والتجريبى، بعد دراستهم لآلاف حالات كافة أنواع المشاكل التى صادفت أناس (حقيقيين)، أن الجوع للاعجاب بالذات شيء يشمل الكون كله، كما أنه أمر طبيعى تماماً مثل الجوع الغذائى. وأن طعام الذات مثل طعام الجسد ويقوم بنفس الغرض الذى يؤديه الغذاء بالنسبة للجسد، ألا وهو الحفاظ على النفس. إن الجسم يحتاج إلى الطعام لكى يستمر فى البقاء، أما الذات أو «الفردية المتفردة» لكل إنسان فتحتاج إلى الاحترام والقبول والاحساس بالاكتمال.

الذات التى تعانى الجوع ذات متدنية. تقودنا المقارنة بين الذات والمعدة إلى طريق طويل فى اتجاه تفسير سبب تصرف الناس على النحو الذى يقومون به. إن المرء الذى يتناول ثلاث وجبات طيبة يومياً لا يفكر إلا قليلاً فى معدته، ولكن دع هذا المرء يحيا دون طعام لفترة يوم أو يومين حتى يعانى من الجوع الحقيقى وحتى تبدأ شخصيته بالكامل فى التغير، إنه يميل وقتها إلى التحول من شخص كريم مرح حلو الطبع، إلى شخص آخر يميل إلى الشراسة والمشاكسة والنكد،

كما أنه سيصبح أكثر انتقاداً للغير، ولن يجد شيئاً يرضيه، ويثور فى وجوه الناس، ولن يجديه وجود محبيه بجواره وإبلاغه أن كل مشكلته ليست سوى «وعيه بمعدته»، وأن عليه أن يبعد فكره عن معدته، وأن يخلص عقله منها. كما لن يجدى معه إخباره بأن عليه أن يقلل من التفكير في نفسه، وأن يفكر أكثر في الآخرين ، على أنه لا توجد سوى طريقة واحدة يستطيع بها أن يتغلب على «التركيز المعدى»، أو المنحصر فى المعدة، وهى الخضوع إلى مطالب الطبيعة من أجل البقاء، لقد وضعت الطبيعة غريزة داخل كل كائن حى تقول له : إن ما يأتى أولاً هو أنت واحتياجاتك الأساسية. إن عليه باختصار أن يأكل وأن يراعى أمر احتياجاته الأولية، حتى قبل أن يكون قادراً على الاهتمام بأي شيء آخر.

نجد الأمر نفسه، وإلى حد كبير مع الشخص المهتم بذاته، فمن أجل تواجد شخصية صحيحة معافاة طبيعية، تطلب الطبيعة قدراً من قبول الذات وتقبلها، وليس من المفيد القيام بتوبيخ الشخص المهتم بذاته ومطالبته بألا يشغل فكره بنفسه، إنه لا يستطيع أن يبعد فكره عن نفسه إلا إذا تم اشباع جوعه إلى الاعجاب بالذات، عندها فقط يستطيع أن يقوم بابعاد إهتمامه عن ذاته، وتوجيه الاهتمام إلى عمله وإلى الآخرين واحتياجاتهم.

الاعتزاز المتواضع بالنفس

يعنى الاحتكاك والمتاعب

عندما يصل الاعتزاز بالذات إلى درجة مرتفعة يصبح من السهل المسايرة مع الناس. وقتها يكون المرء في حالة انبساط وكرم وتسامح، ولا تنقصه الرغبة في الإنصات إلى آراء الأخرين، لقد قام بمراعاة احتياجاته الأولية وأصبح قادراً على التفكير فى احتياجات الآخرين. لقد باتت شخصيته فى منتهى القوة، وفى

وضع آمن بما يمكنه حتى من الخوض فى بعض المخاطر، وأصبح بوسعه حتى أن يرتكب الأخطاء أو أن يكون على خطأ، أحياناً. وبوسعه الإعتراف لنفسه بأنه قد ارتكب خطأ، بل ويمكن أن يتقبل النقد أو التهوين من شأنه بل وأن يتجاوز بنفسه عن ذلك ويهمله، ذلك أن مثل هذه الأشياء لا تشكل سوى شيء ضئيل للغاية بالنسبة لاعتزازه بذاته، ذلك الاعتزاز الذى يملك منه الكثير بالفعل.

وثمة حقيقة معروفة تماماً ألا وهى إنه من الأسهل التعامل مع أشخاص القمة عن التعامل مع الصغار، وهناك قصة يحكونها عن جندى فى الحرب العالمية الأولى، الذي صرخ في وجه من أمامه قائلاً : أطفىء هذا الكبريت اللعين، ولم يكن من أمامه سوى الجنرال «بلاك چاك بيرشنج» وعندما تلعثم وهو يقدم إعتذاره، قام الجنرال «بيرشنج» بالتربيت على ظهره وهو يردد : حسناً فعلت يابنى، ولك أن تسعد أننى لم أكن «ملازم ثان».

إن وضعية الجنرال لا تتهدد بملاحظات عسكرى. يمكنك أن تكون قليل القيمة إن قللت من شأن نفسك.

عندما يكون الاعتزاز بالذات متواضعاً وعند درجة متدنية، تتقاطر الاحتكاكات والمتاعب وتتوارد بسهولة، وعندما يكون فى درجة متدنية للغاية، يصبح من الممكن لأى شيء أن يشكل تهديداً حقيقياً، وهذا هو نفس ما حدث عندما قام أحدهم بخنق إمرأة لأنها ذهبت إلى النوم فى الوقت الذى كان يحادثها فيه، فلو كان اعتزازه بذاته بالقدر الكافى ويتمتع بدرجة كافية من الارتفاع لما اتخذت هذه الاهانة مثل هذه الأبعاد بالنسبة إليه، ولو كان صبى السابعة عشرة يتمتع بما يكفى من الاعتزاز بالذات، لما قام بسرقة إحدى محطات الخدمة كى يثبت لزملاءه أنه رجل ناضج.

وبالنسبة للشخص الذى يتمتع بقدر متدنى من الاعتزاز بالذات، تبدو له حتى مجرد النظرة الناقدة أو مجرد الكلمة الواحدة الجافة بمثابة الكارثة نفسها. وما يسمى «بالنفوس الحساسة» والتى ترى أن هناك شيئاً ما مستتر أو ترى معنى آخر مقصود، حتى في أى ملاحظة بريئة تجرى أمامهم، إنما تعاني من اعتزاز متدني بالذات، كما أن الشخص الاستعراضي كثير المباهاة والتفاخر، يعانى هو الآخر من اعتزاز بالذات متدنى الدرجة.

كيفية فهم البلطجى، حتى الشخص المتغطرس الذى يحاول «أن يلزمك مكانك»، أو يريد أن يشعرك بأنك أدنى منه، يعانى هو الآخر بالفعل من رأيه المتدني في نفسه. ويمكنك أن تستوعب سلوكه إن وضعت شيئين في ذهنك : أولاً، إنه في حاجة ماسة إلى زيادة ومضاعفة أهميته، وأنه يحاول تحقيق ذلك عن طريق التغلب عليك. ثانياً، إنه يشعر بالخوف، وأن اعتزازه بذاته عند هذه الدرجة من التدنى التى تدفعه إلى اعتبار أن أى تفوق لك عليه فى أى شىء يكفى تماماً لتدمير هذا الاعتزاز بذاته، ورغم أنه لا يعرف حقيقة أنك سوف تتندر على إحساسه بأهميته، إلا أنه أعجز من أن ينتهز هذه الفرصة، فهو لا يستطيع مع تدني دفاعاته، أن يواجهك كرجل لرجل على أسس متساوية، ذلك لأن المخاطرة المحتملة هنا ستكون مخاطرة كبيرة للغاية، وعليه فإن الاستراتيچية الآمنة الوحيدة التى يمكن له أن يستخدمها هى أن يلزمك مكانك قبل أن تلزمه أنت مكانه، الأمر الذي يرى فيه إهانة لكل شجرة العائلة.

إن فهمك لطبيعة النفس البشرية سوف تساعدك فى التعامل مع كل هؤلاء الناس ممن يعانون من تدنى الاعتزاز بالذات، كما أن فهمك للطريقة التي يتصرفون بها سوف تساعدك على تطوير استراتيچيتك للتعامل معهم.

وعندما تدرك أن الاعتزاز المتدنى بالذات يقف وراء الاحتكاكات والمتاعب لأصحابه، فإنك لن تعمد إلى زيادة تلك المتاعب بمحاولة التعرض لهم، والتدنى أكثر وأكثر بمدى اعتزازهم بذواتهم. إن عليك وقتها أن تتحاشى السخرية والملاحظات المتهكمة، وألا تحاول الدخول في مناقشات معهم، ذلك إنك لو انتصرت عليهم فيها، فإنك تزيد من سحب رصيدهم المتدني أصلاً، من الاعتزاز بالذات، وتدفعهم إلى أن يكونوا أكثر صعوبة في التعامل معهم عن ذى قبل، وهذا هو البعد النفسى وراء الملاحظة المعروفة: إكسب المناقشة واخسر الصفقة.

كيف تحول الأسد إلى حمل وديع

هناك طريقة واحدة فعالة للتعامل مع مثيرى المتاعب:

ساعد الآخرين على أن يجبوا أنفسهم أكثر

قم باشباع جوعهم لتوكيد الذات، وعندها سوف يتوقفون عن الزمجرة في وجهك والحدة والجفاء معك.

وعليك أن تتذكر أن الكلب الجائع كلب خسيس دنىء، أما الكلاب التي تتمتع بالشبع فنادراً ما تسعى للعراك، وفي الأيام الخوالي كانوا يقومون بتجويع الكلاب «المتحاربة .. لمدة يوم أو يومين قبل المباراة، وذلك لكى تصبح من الكلاب الدنيئة فعلاً. هذا السر للعلاقات الإنسانية الناجحة لا يجدى فقط مع مثيرى المتاعب؛ ولكنه يثمر أيضاً مع الناس العاديين، فيمكن لأى شخص أن يصبح أكثر تجاوباً وأكثر تفهماً، بل وأكثر تعاوناً، ذلك إن قمت باطعام وتغذية ذاته، ليس بالتملق الكاذب ولكن بالإشادة الصادقة والثناء الحق.

حاول أن تقوم بالبحث عن أشياء صغيرة تستطيع بها أن تشيد بالآخرين وتهنأهم عليها. إبحث عن النواحي الطيبة فيمن تتعامل معهم، تلك النواحي التى

يمكن لك أن تثنى عليها وتمدحهم بسببها. وعليك أن تشكل لنفسك عادة تقديم التهانى للغير في كل يوم، وعليك بملاحظة مدى النعومة والسلاسة التى أصبحت عليها علاقاتك مع الآخرين.

ومن جانبنا، سندخل بك فى الباب الثانى من هذا الكتاب في حالات محددة عن الكيفية التى تستطيع بها أن تقوم بتطبيق هذه المعرفة بالطبيعة الإنسانية فى المواقف الحياتية لكل يوم. لكن لا تنتظر منا التفاصيل، ذلك أنه عليك أن تبدأ من الآن فى التفكير «بإخلاص» في طرقك الخاصة من أجل تطبيق مبدأ : ساعد الآخرين على أن يحبوا أنفسهم أكثر، ولا تحاول أن تطبق تلك المعرفة بطريقة متعالية، فلو فعلت سينكشف أمرك، وادعاؤك المتعالى سيحول الأمر إلى عداوة.

عليك بتذكر هذا القانون الأول في العلاقات الإنسانية أثناء مطالعتك لبقية هذا الكتاب، وسوف تجده ممتداً خلال العديد من تاريخ الحالات المقدمة فيه فيما بعد، وهو ما سيمكنك من إدراك السبب في أن الأساليب المختلفة المقدمة فيه تنتج وتجدى بالفعل.

ويمكننا أن نلخص القانون الأول للعلاقات الإنسانية على هذا النحو: «فى الغالب يتصرف الناس (أو يفشلون في التصرف) لكى يقوموا بتحسين ذواتهم الخاصة بهم». وإذا قمت بمحاولة العمل على إقناع شخص آخر بالتصرف على نحو معين، وبدا أن المنطق والعقل سوف يفشلان معه، عليك بمنحه «سبباً» من شأنه أن يحسن صوت «الأنا» أو ذاته لديه، وطالما طالبونا بالالتجاء إلى العقل في موازنة الأمور وإلى «التعقل» مع الأطفال. إلا أنه إذا تعلق الأمر بدفع الناس إلى التصرف على نحو معين ، فإن كلمة «التعقل» تبات تعنى خلق «السبب» الذى من شأنه أن يقوم بتحسين صورة الذات أو «الأنا» فى نظر أصحابها.

هذا المبدأ نفسه ينجح أيضاً مع الأطفال والملوك

إنه مبدأ ناجح مع الزوجات، ويجدى أيضاً مع الأزواج والأطفال والمضيفات وموظفى الفنادق، وحتى مع الملوك.

عندما أراد الجنرال «أوجلثوربى» أخذ التصريح من ملك إنجلترا لتأسيس إحدى المستعمرات بالدنيا الجديدة (أمريكا)، إستمرت محاولاته لعدة أسابيع جرب فيها كافة المناقشات المنطقية مع الملك. لم يكن الملك مهتماً بالأمر، وناشد «أوجلثوربى» إنسانية الملك، وقدم كل أنواع المناشدات التي أرفق بها عدة أسباب وجيهة، إلا أن ذلك كله لم يحرك الملك فى شىء. وأخيراً قرر «أوجلثوربى» أن يغير من إستراتيچيته، وبدأ في اجتماعه التالى مع الملك بمحاولة الترويج لفكرة أنه سيكون من الرائع لانجلترا أن يكون لها مستعمرة في الدنيا الجديدة، وما أمجده من شىء أن يوضع العلم الانجليزي فوق أراضي جديدة.

وكان أن رد الملك : ولكن لنا مستعمرات موجودة بالفعل في الدنيا الجديدة.

وأجاب «أوجلثوربى»: حقاً يا سيدي، لكن أياً منها لم يجر تسميتها باسمك.

وكان أن سهر الملك ليلتها وهو يدوّن ملاحظاته، وبعدها لم يكتف بإعطاء التصريح والإذن باقامة مستعمرة جديدة تحمل اسم «چورچيا»، بل أنه قام بتمويل العملية كلها، وأكثر من ذلك ساعد على تعميرها بالسكان بإرساله كل من يراهم من الذين كانوا يدينون للتاج بالأموال.

قدم للآخر سبباً شخصياً كى يساعدك

منذ فترة ليست بالبعيدة، كنت في إحدى المدن الجنوبية حيث كان يعقد أحد المؤتمرات القومية، وحدثت أمور غير متوقعة بالنسبة لأعمالى إضطرتنى إلى التوقف هناك، وأخذت فى البحث عن فندق سبق لى أن نزلت فيه، وأخذت

طريقى وسط الجمع المحتشد والمزدحم حول مكتب استقبال الفندق حيث كانوا يبحثون عن أماكن لهم هم أيضاً.

وبادرنى الموظف : «أود ياليس» كان ينبغى عليك أن تعلمنا بمقدمك قبل مجيئك، أخشى ألا يكون هناك ما أستطيع أن أفعله فى مثل هذه الظروف.

وكان ردى : واضح أن الأمر يشكل مشكلة، لكنني أعرف أنه لو كان هناك أى رجل فندقى مسئول فى هذه المدينة ويستطيع التصرف فلن يكون سواك، وعلى ذلك لن أقوم بالمزيد من البحث طالما كنت معك ، إن لم توفق فى الحصول على غرفة لى فبوسعى أن أخطط لنفسي أن أنام فى الحديقة.

وأجاب الرجل : حسناً، لكني لا أدرى. لكن انتظر لمدة خمسين دقيقة ودعنى أرى ما إذا كنت أستطيع أن أتذكر أى شىء أو أعمل أى شىء لك.

والمفاجأة، أنه تذكر وجود إحدى غرف المعيشة الصغيرة والتي تتمتع بأثاث فاخر ويتم إستخدامها لعقد المؤتمرات غير الرسمية، والتى يمكن أن تتحول بسهولة إلى غرفة للنوم كاملة بحمامها، ذلك لو أدخلنا إليها أحد الأسرة الاحتياطية، وحصلت على الغرفة وحصل هو على الاحساس بالذات واستطاع أن يحسن من صورة ذاته عن طريق البرهنة لكلينا «إن كان بوسع أحد أن يقوم بالمهمة، فبوسعى أنا أيضاً أن أقوم بها».

خلاصة الفصل الثانى

١ - كلنا محبون لذواتنا.

٢ - إننا أكثر اهتماماً بأنفسنا عن أى شىء آخر فى العالم.

٣ - إن كل شخص تلتقي به يريد أن يشعر بالأهمية وبأنه يشكل شيئاً بالفعل.

٤ – هناك جوع داخل كل انسان إلى قبول الآخرين له.

٥ – الذات الجائعة ذات دنيئة خسيسة.

٦ – إعمل على إشباع جوع الآخرين للاعتزاز بالذات وسوف تجدهم تلقائياً وقد صاروا أكثر وداً ومحبة.

٧ – «أحب جارك كما تحب نفسك»، ويقول علماء النفس لنا حالياً إنه إن لم تحب نفسك بالفعل بمعنى التمتع ببعض الإحساس بالاعتزاز بالذات واعتبارها، فمن المستحيل عليك أن تشعر بالمودة تجاه الآخرين.

٨ – تذكر أن : الاعتزاز المتواضع بالنفس يعنى الاحتكاك والمتاعب.

٩ – ساعد الآخرين على أن يحبوا أنفسهم أكثر، وبذلك تجعلهم أسهل فى المسايرة.

١٠– يتصرف الناس أو يفشلون فى التصرف غالباً من أجل القيام بتحسين ذواتهم أو «الأنا» الخاصة بهم.

الفصل الثالث

كيف تستفيد من ممتلكاتك غير الظاهرة

كل انسان مليونير في علاقاته الإنسانية، على أن المأساة الكبرى هى أن الكثيرين منا يقومون بتخزين هذه الثروة أو يتصرفون فيها ببخل شديد، بل إن ما هو أسوأ من ذلك إنهم لا يدركون أنهم يملكونها أصلاً.

حدث خلال الحرب العالمية الثانية أن بات الناس أسرى الجوع للحم، وكان اللحم نادراً وقتها، وعلى ذلك أصبح الجزار أكثر الشخصيات المحبوبة شعبياً فى كل المجتمع.

ويحدث فى كل يوم من حياتك أن تكون على اتصال بأولئك الناس من الجوعى الذين بحاجة إلى الطعام والغذاء الذى بمقدورك أن تقدمه اليهم.

إلا أن أكثر أنواع الجوع المتواجدة على المستوى الكونى هو ذلك الجوع إلى الاحساس بالأهمية، والشعور بقيمتك الشخصية كإنسان من قبل الآخرين، وأن تكون مقبولاً لديهم، وأن يحسوا بوجودك.

وأنت فى مقدورك أن تقدم المزيد للاحساس بالقيمة الشخصية للطرف الآخر، وبوسعك أن تجعله يحب نفسه أكثر قليلاً، كماأن بامكانك أن تجعله يحس بتقديره وتقبله.

وباختصار لديك الخبز الذى تغذى به هذا الجوع الانساني.

حاول التخلى عن ثروتك.

أسرع طريقة لتحسين علاقاتك الإنسانية، هى أن تبدأ فى التخلى عن الثروة التى تمتلكها. لا تكن بخيلاً حيالها ولا تقتر، ولا تحاول أن تتوهم بأنك تقدم صنيعاً أو جميلاً. إن الأمر لن يكلفك شيئاً ولن تحتاج إلى الخوف بأنك قد تستهلكها كلها، ولا تحاول أن تساوم فيها أو تقايض عليها، ولا تحاول كذلك أن تقدمها كرشوة للناس كى يمنحوك ما تريد. عليك بالتخلى عنها بلا تحفظات، وعندها لن يكون لك أن تقلق بخصوص حصولك على ما تريده من الآخرين. إنك إن نشرت هذا الخير على الملأ، فإنه سيعود اليك على الدوام أضعافاً مضاعفة.

كل منا جائع لهذا الطعام

إياك أن ترتكب خطأ الاعتقاد بأنه لمجرد أن الشخص ناجح أو مشهور فلا يكون -بناءً على ذلك- بحاجة إلى الشعور بالأهمية.

إن حسن السجايا والأدب وما نسميه بالسلوك، إنما تعتمد كلها على هذا الجوع الشامل للناس للاحساس بأنهم يتمتعون بقيمة شخصية.

إن حسن السجايا والأدب ليست سوى طرق نعترف فيها ونقر بأهمية الشخص الآخر.

هل تتذكر تلك العناوين الصحفية، التى ظهرت عندما جاء أحد رؤساء الوزارات الأجنبية للوفاء بموعد مع أحد الوزراء فى واشنطن، وكان عليه أن يجد

طريقة إلى مكتبه وطلبوا منه أن يدلى باسمه فى سكرتارية مجلس الوزراء، ثم ترك لمدة خمس دقائق بعد حلول وقت الموعد؟ وهل تذكر تلك العاصفة التى قامت داخل الدوائر الدبلوماسية، عندما غادر رئيس الوزراء الأجنبى المكان بهدوء بعد انقضاء الدقائق الخمس وهو يردد: إننا سوف نلتقى به فيما بعد؟

ترى هل كان وقته ثميناً إلى هذا الحد الذى لم يستطيع فيه الانتظار لخمس دقائق؟ هل يمكن لشهور من العمل الدائب من أجل إقامة علاقات طيبة مع تلك البلد الأجنبية، أن تمحى بسبب مثل هذا الأمر البسيط؟ من الواضح أن خبراء الدبلوماسية كانوا من هذا الرأى وذلك إن حكمنا على طريقة «هرولتهم» وإسراعهم « لتعديل» الوضع ومعالجته.

الخاصية التى تتمتع بها مع كل البشر فى العالم

يختلف شخص كل من يقرأ هذا الكتاب عن الشخص الذى يجاوره ويطالع فيه أيضاً. إنك تحيا بطريقة مختلفة، وتأكل بطريقة مختلفة، وترتدى الملابس بطريقة مختلفة، وتحب أشياء مختلفة. إنك باختصار تختلف عن غيرك، إلا أن هناك شيئاً وحيداً نشترك فيه جميعاً معاً.

فكلنا لا نحتاج فقط إلى الإحساس بأهميتنا، وإنما نحتاج أيضاً إلى الإحساس بأن الآخرين يعترفون بوجودنا ويقرون بأهميتنا. والحق إن ما نحتاجه هو أن يقوم الآخرون بمساعدتنا مع الاحساس بأهميتنا، وأن يساعدوننا على توكيد إحساسنا بقيمتنا الشخصية، ذلك أن مشاعرنا الخاصة تجاه أنفسنا إنما هى، وإلى حد كبير، انعكاسات للمشاعر التي يضمرها الآخرون لنا (أو يبدو أنهم يحملونها لنا) ويكونونها عنا. ولن تجد واحداً في مليون من البشر قادراً على الاحتفاظ بكبريائه وقيمته (وهما الشيئان

الضروريان لوجودهم السوى)، إن كان كل من يقابله يعمد إلى معاملته كما لو أنه غير موجود أو عديم القيمة.

وهذا ما يفسر ما يسمى بـ «الأمور البسيطة»، إن «البسيطة» هذه التي تبدو كأنها تصرفات لا أهمية لها يمكن لها أن تؤدى إلى عواقب وخيمة في مجال العلاقات الانسانية.

وبعد ذلك كله يمكنك أن تقول: وماذا تعنى خمس دقائق؟ في الواقع إن خمسة دقائق كفترة زمنية لا تشكل أى أهمية بالمرة، ولكن المهم هو ما عبرت عنه وحكته في مثل هذه الظروف التي مرت فيها. إن الانتظار لمدة خمس دقائق قد قالت، أو يبدو أنها قالت: إن هذا الموعد ليس بذات أهمية كبرى بالنسبة إليّ، وإننى أعد اللقاء معك مجرد عمل روتيني، واننى لا أعلق أى قيمة على مقابلتك.

هل قدر لك أن قرأت أبداً ما يسمونه الأسباب التى يقدمها الناس عند طلب الطلاق؟ إن بعضها يبدو مسلياً للغاية.

«إنه دائم البحلقة فى النساء الحسناوات في كل مرة أخرج فيها معه».

«إنه يجد متعة في الإعلان لكل شخص عن الحماقة التي أتصف بها في صرف النقود».

«إنها تتعمد إحراق الخبز الذي أتناوله فى كل صباح لا لشيء إلا لأنها تعرف أنني أكره تناول الخبز المحروق».

«إنها تخلق من عملية إطعام القطة قضية كبيرة قبل أن تتهيأ لتقديم الطعام إليّ».

أشياء تبدو بسيطة، أليس كذلك؟، إلا أنها عندما تتكرر بصورة لانهائية، وتواصل إبلاغ و«إسماع» الطرف الآخر فكرة أن : هذا يثبت لك أننى لا أعتقد أنك ذات أهمية»، تتحول هذه التفاهات إلى أشياء مهولة بالفعل.

وعليك أن تتذكر أن الأمر لا يحتاج سوى لشرارة صغيرة لاحداث الانفجار الضخم، وأن الأشياء البسيطة التي تقوم بها أو تقولها يمكن لها أن تسبب سلسلة من ردود الفعل التي يمكن لها أن تتحول إلى انفجار ذرى «إنسانى».

عليك بالاعتراف بالآخر ووجوده

فى مجالات التعامل الدبلوماسى مع الأقطار الأخرى نسمع عن الحكومات التي تتحدث عن «الإعتراف» بقطر آخر، أو «إسباغ» الإعتراف عليه، إن الإعتراف» يعني اعتبار القطر الآخر «حسن النية» وأخذ حكومته على أنها هى الحكومة الصحيحة والحقيقية.

هذا الدرس فى علاقاتنا الدبلوماسية، علينا أن نستفيد منه مع البشر الآخرين، فلكى نكون ناجحين في التعامل مع الآخرين، علينا أيضاً أن نعترف بهم كبشر يتمتعون بحسن الطوية، وكأفراد حقيقيون لا ينقصهم شيء.

لقد وجد «ج.س. ستيشل » بعد تحليله للعديد من الأبحاث أن الأسباب الحقيقية للقلق بين العاملين عموماً كانت كالآتى:

١ - الفشل فى تدعيم اقتراحاتهم وأخذها على محمل الجد.

٢ - الفشل فى تصحيح المظالم.

٣ - الفشل فى الحصول على التشجيع.

٤ - انتقاد العاملين أمام الآخرين.

٥ - الفشل في سؤال العاملين عن آراؤهم.

٦ - الفشل في إبلاغ العاملين بالتقدم الذي يحرزونه.

٧ - المحسوبية والمجاملة.

لاحظ أن لكل من هذه الأسباب علاقة بالفشل في الإعتراف بأهمية العاملين. إن الفشل في تدعيم اقتراحاتهم يقول: إن عملكم ليس له أهمية كبرى والفشل في تصحيح المظالم يقول: إنه لا أهمية لكم وأن تظلماتكم لن تصل إلى شيء، وهلم جرا.

ثلاث طرق تدفع الناس للشعور بالأهمية

١ - فكر فى أن الآخرين لهم أهميتهم.

أول قاعدة ، وأيسرها في التطبيق هى ببساطة أن تقوم باقناع نفسك، مرة وإلى الأبد، أن كل الآخرين «مهمين»، افعل ذلك وستجد أن موقفك هذا قد تسرب إلى الطرف الآخر، حتى وإن لم تحاول تسريبه. علاوة على ذلك، إن هذا التصرف يلغى الحاجة إلى الالتجاء إلى الحيل والألاعيب وتضع علاقاتك الانسانية على أساس يتسم بالإخلاص. وبوسعك أن تجرب القيام بالحيل والألاعيب إلى آخر العمر، إلا أن ذلك لن يجدى شيئاً لك، خاصة إن كنت تقوم بممارستها عن طريق لسانك القابع أسفل خديك. إنك لن تستطيع أن تدفع الطرف الآخر إلى الشعور بأهميته فى وجودك إن كنت تشعر في سرك أنه لا شيء أو غير موجود بالمرة.

ثم ما هو الشيء الذي هو أكثر أهمية من البشر على سطح الأرض؟ وما هو الشيء الذي يماثلهم فى الأهمية عليها؟

السبب الواضح فى أن لكلٍ أهميته

يقول الدكتور «ج. ب. راين» من جامعة «ريوك»، «إن معاملتنا للناس تعتمد بوضوح على ما نعتقده فيهم، تماماً كما هى معاملتنا لأى شىء آخر، وأى طريقة أخرى غيرها لن تكون بالطريقة الذكية. إن مشاعرنا تجاه الناس إنما تعتمد على أفكارنا عنهم، وعن معرفتنا بهم. وكلما زاد اتجاهنا إلى النظر إلى إخوتنا فى الانسانية على أساس أنهم أنظمة طبيعية حاسمة مثل الانسان الآلى (الروبوت) أو الآلات أو العقول الالكترونية، زادت إمكانية السماح لأنفسنا بالتعامل معهم بغلظة لا رحمة فيها وأنانية مقيتة، هذا من جهة.

«ومن جهة أخرى، كلما زاد تقديرنا لحياتهم العقلية باعتبارها شيئاً فريداً فى الطبيعة، واعتبارهم شيئاً أكثر أصالة وابداعاً من مجرد علاقات المادة الضخمة في عصر الفضاء، كلما زاد عندها اهتمامنا بهم كأفراد، وكلما زاد ميلنا إلى احترامهم وإلى وضع آراءهم ومشاعرهم موضع الاعتبار، وعندها تكون تعاملاتنا فيما بيننا قد ارتفعت إلى مستوى من الاهتمام المتبادل ومن الفهم والزمالة المتبادلة».

إن أكبر من يؤثر من الرجال والنساء في الآخرين هم أولئك الذين يؤمنون بأهمية هؤلاء الآخرين ويرون فيهم أشخاصاً مهمين بالفعل.

٢ - قم بملاحظة الآخرين

هنا مرة أخرى قاعدة بسيطة إلا أنها أساسية.

هل خطر لك أن فكرت أبداً فى حقيقة أنك لا تلاحظ سوى تلك الأشياء التى يهمك أمرها؟. الواقع إنك لا تشاهد سوى واحد فى المائة مما هو

حولك، إنك تختار لاهتمامك تلك الأشياء المهمة لك فقط. إن خمسة أفراد ممن يقومون بالتجول فى نفس الشارع في عصر أحد أيام الآحاد، من المحتمل لهم أن يشاهدوا وأن يلاحظوا خمسة أشياء مختلفة، لأنهم ببساطة من أصحاب إهتمامات مختلفة. فالتاجر الزائر يقوم بملاحظة المحلات ويحسب داخل عقله الإيجار الذي يتعين على كل محل أن يدفعه. أما مقاول الأرصفة فيلاحظ الحالة التي عليها الرصيف، ويرى أنه في وضع محزن يستوجب الإصلاح. أما زوجته فتلاحظ الملابس الجديدة المعروضة في واجهة المحل، وابنه البالغ من العمر ثمانية أعوام فيرى الحمام الذي يطير حوله ويتمنى إن كان بمقدوره اصطياده، وهلم جرا.

كيف تدفع الناس إلى العمل بجدية أكبر

إننا، وبلا وعى منا، ندرك أننا لا نلاحظ سوى ما هو مهم بالنسبة الينا.

وعلى ذلك، فعندما يرقبنا أحدهم فإنه بذلك يقدم «مجاملة» إلينا. فهو يقول لنا إنه يعترف بأهميتنا، وهو بذلك يقدم دفعة كبيرة لروحنا المعنوية. وعندما يعترف الغير بأهميتنا نصبح أكثر وداً وأكثر تعاوناً، وبالفعل نعمد إلى القيام بتأدية العمل بجدية أكبر.

وهناك دراسة علمية لا تزال تحتفظ بوهجها ودلالاتها كان قد أجراها أساتذة علم النفس بجامعة «ميتشجن» لمركز «آن آربور» لمراجعة الأبحاث فى عام ١٩٤٩. كان العلماء يسعون إلى معرفة الأسباب التي تدعو الناس إلى العمل بصورة أكثر جدية وما يدفعهم إلى تقديم الانتاج الأكبر والأفضل، ووجدوا أن مشرف العمال الذى يهتم بأمر من يشرف عليهم، ويعنى بكل من يعمل تحت إمرته، هو الذى يحصل منهم علي إنتاج أكبر

مما يستطيعه ذلك النوع المتسلط من الرؤساء الذين يدفعونهم دفعاً إلى العمل بجدية أكبر بطريقة متعسفة.

وقالت «نشرة العلوم» التي سجلت هذه النتائج «إن الضغط من أجل الانتاج قد ينجح أمره ولكن إلى حد ما، إلا أنه يمكن تحقيق التوصل إلى أفضل النتائج، إذا ما تم إطلاق عوامل الدفع والتحفيز الداخلية للعامل. من القدرة علي التعبير الذاتى عن نفسه وعن ارادته، إلى التمتع بالاحساس بقيمته الشخصية، فالمرء يعمل بصورة أفضل إن تمت معاملته على أساس أنه شخصية لها قيمتها، وعلى أساس تمتعه بقدر من الحرية بالنسبة للطريقة التي يؤدى بها عمله، والسماح له باتخاذ قراراته بنفسه.

كيفية الاحتفاظ بالعاملين

حدث خلال الحرب العالمية الثانية، أن عانت مؤسسة «هاروود» للتصنيع، في مصنعها القائم فى «ماريون» «بفرچينيا»من إرتفاع نسبة تغير وتبدل العمال وعدم استقرارهم في مكانهم. وشكلت عملية استبقاء العمال في مواقعهم مشكلة حقيقية للمؤسسة، وكان أن عمد رئيسها إلى استجلاب أحد العلماء النفسيين لعلاج الموقف، وجاء العالم النفسى الملم تماماً بأمور الطبيعة الانسانية بإعداد برنامج من شأنه أن يمنح«الاهتمام الفردى» لكل من موظفى المصنع على حده، وترسيب الاحساس لدى كل منهم بأن الشركة نفسها تعترف وتدرك ما يمثله كل واحد فيهم إليها، بداية، كان يتم عقد مقابلة للموظف الجديد مع أحد رجال شئون العاملين بالشركة والذي كان يقوم بتقديم شرح عام للصورة الكاملة عن إنتاج

المصنع، وكيفية تناسب وظيفة هذا الموظف الجديد داخل إطار هذه الصورة العامة، وبعدها يتم تقديم هذا الموظف إلى أحد المستشارين المقيمين بالمصنع، والذى كان يقوم بدور الزميل المرافق للموظف أو العامل الجديد. كان يقوم بشرح وتفسير وظيفته للوافد الجديد، ويقوم بتقديمه إلى الزملاء في العمل، كما كان يقوم بتعليم «خبايا» العمل له، والذي حدث بعد ذلك أن انخفض معدل انتقال العاملين وهجرتهم إلى ما يقرب من درجة الصفر.

أحد الاسرار فى عملية مسايرة الأطفال

يتوق الأطفال الصغار إلى تحقيق البروز لأنفسهم وإلى إحساس الغير بوجودهم . «أنظري يا أماه، انظري!.. و «أبى، تعالى وشاهدنى!»»، من الجمل الشائعة جداً والتي يصادفها الوالدين مع الأبناء. إن «جونى» الصغير لا يسعد لمجرد الذهاب إلى السباحة، إنه يريد من «بابا» أن يأتى وأن يشاهده وهو يسبح. إن تلك الصيحات للفت الأنظار، صيحات حقيقية عفوية ومباشرة.

إلا أن الأطفال يسعون غالباً إلى لفت النظر إليهم بطرق أكثر دهاء، فقد تجد الصغيرة «سوزى» أن الطريقة المضمونة للفت نظر أمها إليها وإسباغ الإهتمام عليها، هى أن تقوم برفض تناول الطعام عند الجلوس إلى المائدة، ولو حدث أن فشل «جونى» فى دفع أمه وأبيه إلى النظر إليه ومتابعته، رغم كل الجهود التي يبذلها، فإن الأمر قد يصل به إلي حدود التطرف الذى لا لزوم له كأن يلجأ إلى تحطيم المصباح، أو أن «يلوى» ذراع أخته.

كيفية معالجة شقاوة الأطفال

تقول لنا الخبيرة المعرفة في شئون العلاقات العائلية، الدكتورة «روث باربى» إن حوالى ٩٠٪ مما يسمى بالشقاوة في الأطفال الصغار، لا يزيد ببساطة عن كونه طريقتهم في لفت النظر اليهم، وذلك عندما يعجزون عن التمتع بالاهتمام بهم، بأى من الطرق الأخرى، وتقول إن معظم الشقاوة والكثير مما يسمى بالعادات السيئة مثل مص إصبع الإبهام والتبول اللاإرادي، يمكن علاجها كلها بسرعة، بأن نعمد ببساطة إلى منح الطفل المزيد من وقتنا له والمزيد من الاهتمام به، وهذا كل ما هناك.

ولعلماء الجريمة أقوالهم. إنهم يقولون إن العديد من الجرائم، وخصوصاً الكبيرة المثيرة منها يرتكبها أولئك الذين لم يستطيعوا أبداً أن يشبعوا تطلعهم إلى لفت الأنظار إليهم، وعلى ذلك يخرج المجرم للقيام بشيء إستعراضي مثير يشكل مادة لعناوين الصفحات الأولى في الجرائد، وليقول لنفسه بعد ذلك: الآن يمكنني أن اعتقد أن الدنيا سوف تقف على رأسها وتلقى بالاً إليّ وتشعر بوجودى.

أكثر شكاوى الزوجات والأزواج شيوعاً.

يجرى من حين إلى آخر عمل إستطلاعات لرأى الأزواج والزوجات لمعرفة أكثر «الشكاوى» شيوعاً من أحد المعسكرين ضد المعسكر الآخر.

والذي نجده، وبصورة لا جدال فيها، تصدر عملية «الفشل في لفت النظر»، بصورة أو أخرى، لقائمة الشكايات، ولا يستطيع الكثير من الأزواج فهم سبب شعور الزوجة بأن أحاسيسها قد جرحت لأنهم فاتهم

أن يلاحظوا ارتداءها لفستان جديد أو أنهم لم يحسوا بتسريحة شعرها الحديثة، كما أن الزوجة تؤمن بأن فشل الزوج في ملاحظة وجود قبعة جديدة على رأسها، لا يعني سوى أنه لا يهتم بها أصلاً أو حتى يعني بالتطلع أو النظر إليها، وأنه لا يوليها أى عناية خاصة أو إنتباه، وهذا يعني بدوره أنها لا تشكل له تلك الأهمية التي تدفعه إلى ملاحظتها والنظر إليها عن كثب!

كيف تدفع عملاءك لمحبتك

أحد أنجح البائعات ممن أعرفهم لا تعمد أبداً إلى سؤال أى من عميلاتها: ما هو المقاس الذي ترتدينه؟

إنها بدلاً من ذلك تقترب من العميلة وتنظر إليها وهى تردد: دعنا نرى، لا بد وأنك تستخدمين مقاس ١٤ تقريباً، وتشعر العميلة بارتياح، ذلك لأنها حظيت بمن يلحظها ولفتت إنتباهه. إنها تشعر بالارتياح وإن لم تدرك السبب في ذلك بنفسها. وإذا كانت العميلة من النوع الذى يتسم بالسمنة ويستخدم مقاس ٤٦، فإن على البائعة أن تقوم «بتخمين» حوالى مقاسين آخرين أصغر، حتى تقول السيدة السمينة بنفسها: لا إنني أستخدم مقاس ٤٦، وعندها تبدى البائعة دهشتها وهى تردد: حسناً إنه لم يخطر ببالي هذا امقاس بالمرة. (أى أن حجم العميلة يبدو أصغر بكثير مما هو عليه بالفعل، وهو نوع من المجاملة المغلفة!).

إن البائعة هنا تستخدم نفس القاعدة لكن بطريقة عكسية، وذلك عن طريق عدم الملاحظة المتعمدة لما يقلل من إحساس الطرف الآخر بنفسه وأهميته.. ورشاقته!

عليك بإلقاء الضوء على الجميع

عندما يكون تعاملك مع إحدى المجموعات، حاول أن توجه الاهتمام إلى كل فرد في المجموعة بقدر ما يكون ذلك في الامكان والاستطاعة، وإذا كنت تتعامل مع أحد الرجال برفقة زوجته، عليك بتوجيه بعض الاهتمام إلى الزوجة، لكن لا تبالغ في ذلك وتوجه كل ملاحظاتك إليها، حيث أن ذلك من شأنه أن يشعر الزوج نفسه بضآلته، لكن لا تتجاهلها أيضاً، وعليك أن تبدى إحساسك وإعترافك بوجودها، ولو تم ذلك، ستجد أنها سوف تعمل على ترويج أفكارك لدى زوجها وتزكيتها.

وإن كنت تتعامل مع إحدى اللجان، أو مع مجموعة أخرى من الأشخاص، فعليك على الأقل أن تتذكر الإقرار والاعتراف بوجودهم كأفراد. تطلع إليهم فرادى عندما يتحدثون وعندما تتكلم أنت، وأيضاً لا تبالغ في ذلك، فانك لو فعلت فسوف تقلل بمثل هذا التصرف من أهمية رئيس أو قائد المجموعة الذى عليك أن تزيد من قدر أهميته الذاتية، بإشعاره بأنك تعترف وتحس به كقائد لهم، إلا أن الأمر يقتضى إحتياجك إلى مساندة الجزء الأعظم من المجموعة ونواياهم الطيبة تجاهك، وليس إلى مساندة ونوايا الرئيس وحده، والذى يثير الدهشة أن المطلوب فقط مجرد جرعة بسيطة من الاهتمام بكل فرد لكى تدفعه إلى الاحساس بأنك تعده شخصاً مهماً له وزنه واعتباره.

٣ - لا تتعال على الناس

القاعدة الأساسية الثالثة التى تمكن الطرف الآخر من إدراك أنك تعترف بأهميته، تتطلب شيئاً من الحذر والعناية. فأنت، ولكونك إنسان تتمتع

بنفس الحاجة إلى الشعور بالأهمية مثل أى إنسان آخر، عليك بمتابعة ملاحظة الأمر بنفسك لضمان أنك لا تستخدم هذه الحقيقة الأساسية عن الطبيعة الانسانية، في غير مصلحتك.

والحقيقة الأساسية عن الطبيعة الانسانية التي نتعامل فيها هى ببساطة إن كل إنسان يحتاج إلى الشعور بالأهمية وإلى الاحساس بأن الآخرين يقرون ويعترفون بأهميته. إن هذه الخاصية في الطبيعة الإنسانية سمة حيادية في حد ذاتها، وبوسعك أن تستخدمها من أجل مصلحتك أو ضدها، تماماً كالسكين عندما تستخدمه في وضع الزبد فوق الخبز أو تستخدمه في قطع حنجرتك!

إن الاغراء قائم دائماً، عند تعاملنا مع الآخرين، عندما نعمد إلى ترك الانطباع بأهميتنا في نفوسهم، إننا، بوعى منا أو بدون وعى نرغب في الاستفادة من الانطباع الجيد، كأداة ووسيلة. فلو حكى أحدهم عن وليمة فاخرة أقامها، فالذى نفكر فيه من فورنا هو وليمة أخرى أكبر وأعظم ولو قص علينا أحد قصة لطيفة نفكر في الحال في قصة أخرى تفوقها إمتاعاً. إننا في الغالب مشوقين!! لترك الانطباع في الشخص الآخر بأهميتنا لدرجة إننا قد ندفعه إلى الشعور بالضآلة من أجل أن نبدو نحن في صورة أكبر مما نحن عليه في الواقع. قد يقول الطفل الصغير «جيمى»: «إن أبى قادر على إلحاق الهزيمة بوالدك»، كما أن والد «جيمى» نفسه قد يرتكب نفس الخطأ، وإن كان بكلمات أخرى مغايرة وذلك عندما يتحدث مع جاره في نفس شارعه.

وهناك قاعدة بسيطة من شأنها أن تساعدك على التغلب على هذه «العقبة»، وهى أن عليك تذكر هذه الحقيقة التي أمكن اثبات صحتها :

«إنك تريد أن تترك إنطباعاً جيداً فى نفس الطرف الآخر، إلا أن أمثل طريقة تم اكتشافها لترك الإنطباع في نفس الطرف الآخر هـى أن تجعله يدرك أنه قد أثر فيك، وأنه قد ترك إنطباعاً في نفسك.

عليك بأن تحيطه علماً بأنه قد ترك الإنطباع عنه لديك، وسوف يعدك ويعتبرك وقتها واحداً من أذكى خلق الله وواحداً من أكثر الناس أدباً ولطفاً، فيمن قابلهم في حياته على الإطلاق، ولكن لو حاولت أن تتعالى على الغير وكان ردك: «أود، نعم، أو « من المؤكد أنك لا تتوقع مني أن أصدق ذلك»، فستجد أن اليقين قد تملك من أمامك من أنك مجرد شخص أحمق لا يدرى مايدور من حوله.

قام الفتى «جو دوكيس» بتحديد موعدين مع إثنتين من الفتيات. كانت إحداهما تجلس وتنصت إليه وهو يحكى لها عن وظيفته وعن طموحاته وعما قد أنجزه وما يريد أن يقوم به. وكانت الفتاة تجد فى ذلك متعة لا تعادلها أى متعة أخرى. كانت تجلس إليه مشدوهة مفتوحة الفم تقريباً وتردد عليه: «ما أروع ذلك!»، أو «كيف بالله أمكنك أن تفعل ذلك؟». أما الفتاة الثانية فكانت تقول: «أوه، ليس هذا بالشىء العظيم، إننى استطيع أن أقوم بما هو أفضل من ذلك بنفسى».

ترى أى الفتاتين تلك التي يمكنها أن تترك إنطباعاً أفضل؟ أيهما تلك التي سيرى «جو» فيها أنها الأروع والأذكى؟

إن منحك الشخص الآخر الإحساس بالأهمية، وتمكينه من معرفة أنه ترك إنطباعاً عنه لديك، وأنك قد تأثرت بهذا الإنطباع، لن تخسر معه شيئاً، ولن يسلب منك شيئاً، إن قمت به، ولا يعني ذلك أيضاً أن عليك القيام بتملقه ومداهنته، أو أن تنحني له وتصبح ذليلاً معه. إن ذلك يعني

ببساطة أن عليك أن تقوم باحترامه وأن تدفع الشعور إليه بأنه الشخص الصحيح المناسب.

كيف تتعرف على الوقت الذى عليك فيه القيام بتقويم الآخر؟

العادة، إنه عندما نقوم بمعارضة وتقويم شخص آخر، فلا يكون ذلك بغرض تسوية أى مشاكل حقيقية أو تصفية أى حسابات بيننا وبينه ولكن فقط لأجل زيادة إحساسنا بالأهمية على حساب هذا الشخص الآخر.

وهناك قاعدة أخرى جيدة يمكن إستخدامها، وهى أن تسأل نفسك قبل معارضتك لأحد الأشخاص: هل هناك أى فارق فعلاً إن كان هذا الشخص على صواب أو على خطأ؟

لو قال هذا الشخص إن البندقية ليست مشحونة بطلقات الرصاص وأنت تعلم أن الطلقات موجودة فيها، هنا عليك أن تعارضه.

وإن قال أن الزجاجة تحتوى على طلاء للأظافر، بينما تعرف أنها تحتوى على النيتروجلسرين، هنا عليك أن تقوم بالتصحيح والتقويم.

أما إذا قال إننا على مسافة ٨٣ مليون ميل من الشمس، فما الفرق الحقيقى الذى يمكن أن ينتج لو كان هذا الرقم غير صحيح، ما لم تكن أنت من علماء الفلك أو الرياضيات حيث يشكل الرقم الرقيق المضبوط فرقاً مقلقاً بالنسبة إليك.

لا تحاول الانتصار في كل المعارك الصغيرة

منذ فترة ليست بعيدة، قمت بتناول العشاء مع أحد أصحاب المطاعم الصغيرة وأحد المحاسبين البارزين. وخلال محادثتنا قال رجل المطعم

«إننى لا أحاول تكوين ثروة كبيرة من المال ذلك أنك لو حققت مائة ألف دولار، فإنك تدخل نفسك ضمن شريحة الـ ٩٠٪ ضرائب، وبالتالي لن تترك لك الحكومة سوى ١٠ آلاف دولار لكى تحتفظ بها لنفسك، بينما لو حققت ٣٠ ألف دولار، كان لك أن تحتفظ لنفسك بمبلغ ١٥ ألف دولار.

وهنا نظرت إلى المحاسب وقد تملكتني الدهشة من هذه المعلومات المغلوطة. كان المحاسب رابط الجأش دون أن يطرف له رمش مما سمع. على أنه حدث بعد ذلك أن سألته: «لماذا لم تقم بتقويم هذا الرجل وتصحيح معلوماته؟» وكان أن رد: «قد يدهشك «ياليس» أن أقول لك إنني لم أسع إلى تقويمه عن طريق تصحيح معلوماته الخاطئة، لأن ذلك ببساطة لم يكن يخدم أى غرض سوى دفعة إلى الشعور بالضآلة، ثم أى فارق ذلك الذي يمكن أن ينجم إن قمت بتصحيح معلوماته أو لا. إنه يريد أن يؤمن بما يقول. فلتدعه يؤمن بما يريد. لو كان هذا الرجل قد حقق مائة ألف دولار سنوياً وكنت أنا من يعد له عوائد الضريبة على دخله، لكنت قد عمدت إلى تقويمه وتصحيح معلوماته، وطالما أنه لم يحقق هذا الدخل ولم يترتب على ذلك أى شيء، سوى حديث الأنا وحشر نفسه واختياراته في الموضوع، أقول إذا كان الأمر كذلك، فلماذا أعبأ أو اهتم به بالمرة؟.

خلاصة الفصل الثالث

- لا تكن بخيلاً في إشباع الجوع للإحساس بالأهمية.
- لا تقلل من شأن التصرفات المهذبة البسيطة مثل احترام المواعيد. إننا بمثل هذه الأشياء البسيطة نضمّن اعترافنا بأهمية الطرف الآخر، ومما

يؤسف له أننا أكثر تأدباً مع الغرباء عن أهالينا. حاول أن تعامل عائلتك وأصدقاءك بنفس الطريقة المهذبة التي تعامل بها الغرباء.

٣ - اعمل على تذكير نفسك أن الآخرين لهم أهميتهم وأنهم بالفعل ذو أهمية وسوف يتسرب موقفك هذا اليهم.

٤ - عليك أن تبدأ من اليوم بتعميق ملاحظتك للغير، عليك الاهتمام بالكبير والصغير واجعلهم جميعاً يشعرون بأهميتهم.

٥ - لا تتعال على الآخرين، ولا تحاول زيادة إحساسك بأهميتك الذاتية عن طريق دفع الآخرين إلى الإحساس بالشعور بضآلة أنفسهم.



الباب الثانى

كيفية السيطرة على

تصرفات الآخرين ومواقفهم

يحتوى هذا الباب على ما يلي :

الفصل الرابع :

كيف يمكنك السيطرة على تصرفات الآخرين ومواقفهم .

الفصل الخامس :

كيف يمكنك خلق انطباع أولى جيد فى نفوس الآخرين.

الفصل الرابع

كيف يمكنك السيطرة على تصرفات الآخرين ومواقفهم

هل تتذكر قصة «سفينجالى» ذلك المنوم المغناطيسى الذي سيطر على تصرفات وسلوك الآخرين بواسطة القوى الغامضة؟

قد يدهشك أن تعلم أننا جميعاً، وكلٍ بطريقته الخاصة، نتمتع بشىء ما مثل «سفينجالى»... لكن ليس المقصود بذلك امتلاكنا لمثل تلك القوى الغامضة، كالتنويم المغناطيسى فى تأثيرها على الآخرين، لكن في أن كل منا يمارس بالفعل السيطرة على تصرفات ومواقف الآخرين، غير أن المشكلة الوحيدة في الأمر هى أننا لا نعرف أننا نمارس هذه القوة، وأننا نستخدمها في الغالب ضد أنفسنا وليس من أجلها.

وقد يعارض البعض فكرة «السيطرة» على تصرفات الآخرين وأعمالهم، إلا أنك إذا استوعبت قانون علم النفس الذي أود أن أحكى لك عنه في هذا الفصل، ستجد أنه لا مجال لنا للاختيار بالفعل، فكل منا يقوم بالتأثير باستمرار على أولئك الذين نحتك بهم كما نقوم بالسيطرة على تصرفاتهم أيضاً. والاختيار

الوحيد المتاح لنا هو: هل سنستخدم ذلك من أجل الخير أم من أجل الشر؟ وهل سنستخدم ذلك لمصلحتنا أو ضد مصلحتنا؟

ومثال على ذلك، أنه قد تتملكك الدهشة عندما تعلم أن حوالي ٩٥٪ من الحالات التي عوملت فيها معاملة غير مهذبة وتم فيها زجرك، حيث تصرف فيها الغير معك بطريقة غير لائقة، كنت أنت نفسك من سعى إلى ذلك وطلبه لنفسه لقد كنت مسيطراً على تصرفات الطرف الآخر، وكنت في الواقع من طلب منه أن يعاملك على هذا النحو غير المهذب.

كيف تتبنى الموقف والتصرف الذي تريد للطرف الآخر أن يعبّر به لك .

هناك قانون في علم النفس يدفع الانسان للاستجابة والقيام برد فعل يتفق ويماثل تماماً نفس الموقف والتصرف الذي أخذ بها الطرف الآخر أصلاً، ولا يوجد غموض أو إبهام في هذا الأمر، سوى تلك النتائج المدهشة التي تخرج بها عندما تبدأ في وضع هذا القانون موضع التطبيق. إنك تشعر بأن النتائج معقولة وتخضع للمنطق؛ فكل منا يريد أن يقوم بعمل الشيء المناسب، وكل منا يريد أن يرتقي إلى مستوى المناسبة التي يتواجد فيها، ونحن نقوم بأداء أدوارنا في الحياة تبعاً للمسرح الذي وجدنا أنه قد أعد لنا للقيام بهذه الأدوار عليه، وهناك حافز ما لاشعورى يدعونا إلى أن نصعد بأنفسنا من مستوى الآراء التي يبدو أن الآخرين يكونونها عنا، أو حتى أن نهبط عن هذا المستوى أيضاً.

وأنت إن قررت مسبقاً، أن شخصاً معيناً سيكون من الصعب عليك أن تتعامل معه، فسيكون اقترابك منه مشوباً بالروح العدائية التي تساندها القبضات «العقلية» التي انقبضت على نفسها إستعداداً لتعارك معه. وأنت عندما تفعل ذلك، فإنك بالفعل تجهز له المسرح لكى يقوم بأداء دوره . وتراه وقد

يتنح بنفسه إلى «مستوى المناسبة»، ويقوم بأداء الدور الذي حددت أنت له
خيـ د به، وتخرج من الأمر باقتناعك بأنه فعلاً شخص شرس صعب المراس،
يين ن تدرك أن تصرفاتك ومواقفك هى التي أدت به إلى أن يكون كذلك.

ن ما نراه في تعاملاتنا مع الآخرين ليس سوى مواقفنا وقد إنعكست الينا
في تصرفاتهم، وهذا الأمر يشبهك تقريباً عندما تقف أمام المرآة، إن ابتسمت
ـــد الرجل الذي يطل عليك في المرآة، وعندما تلقي بتكشيرة تطالعك نفس
تكشيرة. وعندما تقوم بالصياح ترد عليك المرآة صياحك . إن القليلين فقط هم
ـ يدركون مدى أهمية هذا القانون في علم النفس ومدى الانضباط في حدوث
أشير المتوقعة ودقتها. إن الأمر ليس مجرد حديث عذب عن الكيفية التي على
ـ ـن أن يتصرفوا بها!، ثم إنه بوسعنا أن نأخذ هذا القانون إلى أحد المعامل
ـفـية وإجراء الدراسة المحايدة عليه، مثله مثل أى قانون طبيعى آخر.

عندما يصيح أحدهم في وجهك، عليك برد الصياح في وجهه.

في تعاون مع البحرية الأمريكية، قامت وحدة أبحاث الكلام بكلية «كينيون»
ـ ـت أنه عندما يتعرض أحدهم للصياح في وجهه فإنه لا يستطيع أن يفعل
شيـئاً سوى أن يرد على الصياح بصياح مماثل، حتى لو عجز عن معرفة أو
شـ هدة مصدر الصياح الأصلي نفسه.

ولقد أجريت الاختبارات على الهاتف وآلات الاتصالات الداخلية لتحديد
أفضل درجات ارتفاع الصوت لتوجيه التعليمات والأوامر. كان المتحدث يوجه
ـئـة بسيطة، وكان يوجه كل سؤال بدرجة مختلفة من نبرة الصوت، وكان أن
جـ ءت الإجابات جميعها بنفس درجة نبرة الصوت الذي تميز بها كل سؤال تم
توجيهه، فعندما كان السؤال يوجه برقة كانت الاجابة في مثل نفس الرقة،
وعندما كان يتسم بالزعيق، كانت الاجابة «زاعقة» هى الأخرى.

وعلى ذلك ، فالنتيجة الطريفة التي خرجت بها الاختبارات هى إكتشاف إنه لم يكن بوسع الأفراد المتلقين للأسئلة سوى أن يتأثروا بدرجة نبرة صوت موجه الأسئلة، ومع كل ما بذلوه من محاولات، فإن درجات نبرة صوتهم كانت ترتفع أو تنخفض في تناسب دقيق مع ارتفاع أو انخفاض نبرة صوت موجه الأسئلة إليهم.

كيفية السيطرة على غضب الآخرين

تستطيع بالفعل أن تستخدم هذه المعرفة العملية في أن تبقى الشخص الآخر بعيداً عن الغضب، ذلك إن بدأت في استخدامها في وقتها، ويعتمد هذا الأسلوب على حقيقتين معروفتين في علم النفس، إحداهما هي تلك التجربة التي فرغنا لتونا من شرحها: إنك تسيطر على درجة نبرة صوت الشخص الآخر عن طريق درجة نبرة صوتك أنت. أما الحقيقة الأخرى فهى ما إذا كنت قد تحدثت بصوت مرتفع لأنك شعرت بالغضب، أو أنك أصبحت تشعر بالغضب لأنك قد تحدثت بصوت مرتفع، الأمر الذي يشبه تماماً ذلك السؤال الخالد: ما الذى جاء قبل الآخر الدجاجة أم البيضة؟ (إن الأمر يمكن أن يحدث من أى من الاتجاهين). على أن هناك شيئاً مؤكداً هو أنه كلما زاد إرتفاع نبرة صوتك كلما زاد غضبك ولقد برهن علم النفس على إنك إن احتفظت بصوتك هادئاً فلن يطولك الغضب. ولقد قبل علم النفس الحقيقة العلمية التى تقول أن: الاجابة الهادئة تبعد الغضب.

وبمعرفتك لهاتين الحقيقتين يبات في امكانك السيطرة والتحكم في إنفعالات الشخص الآخر إلى درجة مذهلة. وإن وجدت نفسك فى موقف يدعو للانفجار، أعنى أى من تلك المواقف شديدة التوتر التى يبدو أن الأمر يخرج فيها عن السيطرة في كل دقيقة تمر عليه ، عليك أن تلجأ عمداً إلى خفض درجة صوتك

والاحتفاظ به هادئاً رقيقاً. إن ذلك سوف يعمل فعلاً على دفع الطرف الآخر إلى الاحتفاظ بصوته هادئاً ورقيقاً، ولن يمكنه عندها أن يصبح غاضباً أو منفعلاً طالما احتفظ بصوته عند درجة هادئة رقيقة، أما لو انتظرت حتى يصبح الطرف الآخر في حالة من الغضب، فالأمر لن يجدي شيئاً عندئذ، إلا أنه بوسعك أن تحول دون غضبه قبل وصول هذا الغضب اليه من الأصل ، وذلك باتباع هذا الأسلوب تحديداً .

الحماس مُعدٍ

هل تريد للآخرين أن يتحمسوا لأفكارك، وللبضائع التى تقوم بتسويقها، ولخططك؟، إذن عليك بتذكر هذا القانون في علم النفس والذى يقول :

قم لنفسك بتبني الموقف والتصرف الذى تريد للطرف الآخر أن يقوم بالتعبير عنه

الحماس أنشط في عدواه من مرض الحصبة، وهكذا الحال مع اللامبالاة وانعدام الحماس. هل حدث لك وأن دخلت أحد المحلات وصادفت الموظفين فيه وقد غلفهم الكسل وكساهم فى مواقعهم، ورأيتهم وقد علت وجوههم نظرة تمتلىء بالسأم واللامبالاة؟ وهل حدث أن سألت موظف المبيعات سؤالاً عن البضائع المعروضة، وكان أن أجاب عليك بكل الملل : «لا أعرف»، وهى الاجابة التي تحمل ضمناً فى ثناياها: « وأكثر من ذلك فإننى لا أعبأ ولا يهمنى شيئاً!» .

من المؤكد أنه لن يرضيك هذا الرد ولن تحبه، ومن المؤكد أنك ستغادر المتجر دون أن تشترى شيئاً، ودون حتى أن تعرف بالضبط السبب في ذلك. حلل الأمر، على أى حال، وسوف تجد أن الموظف قد استطاع دفعك إلى اللامبالاة أنت الآخر، بل وسلب منك أى اهتمام كان من الممكن أن يكون متواجداً لديك في

البداية، وربما تردد لنفسك بطريقة لا واعية: « حسناً، إن كان من يقوم ببيع البضائع لا يزيد حماسه عن مثل هذا القدر بالنسبة لها، فمعنى ذلك أن هذه البضائع لا تستحق منى أيضاً أى تحمس لها.

كيفية اغتيال المبيعات

حدث منذ فترة قريبة أن ذهبت إلى قسم الأجهزة الرياضية بأحد المتاجر الكبرى بنية شراء «سنارة» لصيد الأسماك مع «بكرة» الخيط الخاص بها. وللعلم، فأنا لست بصائد للأسماك، وأن ما حدث هو أننى قرأت عن تلك البكرات وخيوطها وسمعت بعض الأشياء البسيطة عنها مما أثار إهتمامى وتعلقى، غير أن عدم الاهتمام الذى بدا من الموظف المختص. جعلنى أعدل عن رأيي.

سألته: «هل هذه الخيوط ببكراتها الدوارة حقاً بمثل الشهرة التي تتمتع بها؟

وكان رده: «أعتقد ذلك، ثم إن لكل إعتقاده»

- ألا تعجبك ؟
- إننى لا أعرف أى شىء عنها.
- هل تتمتع بالشعبية والإقبال عليها؟
- البعض يقومون بشراءها. إننى ببساطة لا أعرف، والذى أفهمه أنها جيدة بالنسبة للهواة لأنها لا ترتد اليهم .

وكانت النتيجة النهائية هى أنني غادرت المكان دون أن أشترى شيئاً وخرجت وأنا أردد لنفسى: «لا بد وأن هناك خللاً فيها وإلا كان سعى إلى محاولة بيع إحداها لى».

بعد عدة أسابيع حدث أن كنت فى «فلوريدا» وباتت لى فرصة القيام بصيد ـــ فى عطلة نهاية الأسبوع.

خرجت إلى أحد المحلات الصغيرة وسألت المقيم فيه أن يزودنى ـ ستلزمات الخاصة بصيد السمك.

ـ على الرجل من خلف مكتبه: هل تريدها ببكرة الخيط الدوارة؟ قلت له، لا ـ كن هذا النوع في الغالب للهواة فقط، أليس كذلك؟

ـقنى الرجل بنظرة ثابتة وسألني كمن قضت الدهشة عليه: سيدي، ألا ـ ستخدام بكر الخيط في الصيد؟

- حسناً، إنني لم استخدمها قط من قبل.

- إن أى شخص لا يستخدمها لابد وأنه يحمل حجراً في رأسه بدلاً من العقل.

كانت هذه هى إجابته الحاسمة والقاضية.

ـ الرجل بالطبع لن يتاح له أبداً أن يفوز بأى.. ميدالية. في دبلوماسية ـ ، إلا أن حماسه الصريح والمخلص للصيد مع بكرات الخيط قد محى ـ حدة كلماته القاطعة ووطأتها. لقد غرق في حماسة الأمر، وأغرقني معه، ـ كل الذي استطعت أن أفعله هو أن أطلق ضحكة لأقول بعدها: إذن أعطنى ـ ببكرة الخيط معها.

ـ الأمر يقدم مرحلة أخرى من السيطرة على تصرفات الآخرين، إنك لن ـ بيع أى شىء لأى إنسان ما لم تكن متحمساً أصلاً لهذا الشىء الذى ـ فعندما تكون متحمساً ويعرف من أمامك بحماسك، فإنه سوف يريد

الشيء ويرغبه، امضى خطوة أخرى في الأمر، واملأ نفسك بالحماس لفكرة أن من أمامك سيقوم بالشراء منك، وستجد أنه تقريباً قد وجد نفسه مندفعاً بالفعل إلى شراء ما تقوم أنت ببيعه وتتحمس له.

إن أفضل شهادة صادفتني للبرهنة على أنك بامكانك أن تسيطر على حماس الآخرين هى كتاب «فرانك بتجر»: كيف صعدت بنفسى من الفشل إلى النجاح في عملية المبيعات. كان «بتجر» يمثل الفشل نفسه حتى سن التاسعة والعشرين، لقد كاد أن يموت جوعاً عندما حاول في البداية أن يحيا على عملية المبيعات، وبعدها شرع بالقصد في أن يحول نفسه إلى شخص متحمس لعمله. لقد توقف عن محاولة دفع الآخرين لكى يكونوا متحمسين لما يعرضه عن طريق الهجوم المباشر عليهم. لقد عمد بدلاً من ذلك إلى التركيز على حماسه هو. وعندما أصبح متحمساً، وممتلأ بالحماس وجد أن الآخرين قد أصبحوا كذلك معه، وكان أن أقبلوا على الشراء منه. ومضى الرجل في طريقه لكى يصبح واحداً من أنجح رجال المبيعات الذين استطاعت هذه البلاد أن تنجبهم في تاريخها كله.

الثقة تولد الثقة: كيفية الإستفادة منها إلى أكبر مدى

كما تستطيع أن تدفع الآخرين إلى التحمس، عن طريق تحمسك أنت، فإنه يمكنك أن تدفع الآخرين إلى الثقة فيك وفي مشروعك عن طريق تصرفك معهم بطريقة واثقة.

والحقيقة المحزنة، إلا أنها صادقة، هى أن العديد من الرجال من أصحاب المقدرة المتوسطة أو دونها يصلون إلى مدى أبعد من ذلك الذى يحققه غيرهم من أصحاب المواهب البارزة، لا لشيء إلا لأنهم يعرفون كيفية التصرف بطريقة واثقة.

لقد أدرك القادة العظام أهمية التصرف بطريقة واثقة. ونابليون، الذي قد لا يقدم مثلاً طيباً على العلاقات الانسانية الطيبة من نواحى عدة، كان يدرك بالفعل سحر السلوك الواثق وعمل على إستخدامه إلى حدود لا نهائية: فبعد النفى الأول له، عندما أرسلوا الجيش الفرنسى فى أثره، لم يعمد إلى الهروب أو الاختفاء، إنه، بدلاً من ذلك، ذهب إلى لقائهم بكل جرأة وجسارة. تصور رجلاً وحيداً أمام جيش بأكمله، إلا أن ثقته «الراقية » بنفسه من أنه سيد الموقف، رغم كل شيء، قد أتت له بالعجائب، لقد تصرف الرجل كما لو أنه يتوقع أن يتلقى الجيش الأوامر منه، والذي حدث أن سارت الجنود من خلفه بالفعل، وكان هو في مقدمتها، يقودها.

تاريخ هيلتون

كان «كونراد هيلتون » في سنواته الأولى يتمتع بالثقة في نفسه أكثر مما كان يتمتع به من مال، بل الحقيقة أن كل ممتلكاته لم تكن تتعدى سمعته في الاحتفاظ بكلمته، وقدرته على إلهام الآخرين للتمتع بنفس الثقة التي كان يشعر بها تجاه خططه ومشروعاته، ولم يكن يعبأ بالمصاعب والعقبات، بل كان يتصرف على أساس أنه من المستحيل بالنسبة له أن يفشل، وقد ألهم سلوكه هذا الآخرين، مثل السحر، الاعتقاد بأنه لا يستطيع فعلاً أن يفشل، وكان أول فندق درجة أولى» إستطاع «هيلتون» أن يمتلكه قد بدأ بما يقل عن ٥٠ ألف دولار من ماله الخاص، وعندما جاءته أمه وهو يعد مشروعه وسألته عما يفعل، رد عليها بأنه يخطط لاقامة فندق كبير بالفعل، وكان أن سألته: ولكن من أين ستأتى النقود؟

وكان أن أجابها: إنها هنا (قال ذلك وهو يخبط على رأسه)، وقد إستطاع باستنفاذ كل الموارد الممكنة، من توفير نصف مليون دولار كرأس مال للمشروع،

وعندما قدم له المهندسون تقديراتهم لتكلفة الفندق الذى ينشد إقامته، قالوا له إنه سيتكلف على أقل تقدير مبلغ مليون دولار، وكان أن رد عليهم: هيا أعدوا التصميمات.

بدأ هيلتون في بناء الفندق عملياً دون أن تكون لديه أدنى فكرة عن من أين ستأتيه النقود لاتمامه، ولأنه لم يكتف بالحديث عن إنشاء فندق بمليون دولار، بل تصرف بالفعل على أساس أنه يعنى ما يقوله بالفعل، جاء الآخرون وهم مقتنعون بأن: «كونى يستطيع أن يفعلها»، وهكذا قاموا باستثمار أموالهم معه.

وهنرى فورد نفسه قام بتمويل شركته إلى حد كبير في أيامها الأولى، من خلال استخدامه لسلوكه الواثق من نفسه، وعندما كان المستثمرون والدائنون يفدون عليه ويظهرون أمامه، كان يعرفهم بطريقة أو بأخرى بقيمة الأموال التي يمتلكها والمتوفرة لديه نقداً. بل ولم يكن يعبأ بإبلاغهم أن كل الأصول الخاصة به عملياً هى أصول نقدية، لقد استند ظهر هذا الرجل إلى الجدار أكثر من مرة إلا أنه بتصرفه على أساس أنه ليس من الممكن له أن يفشل وأنه يعني فعلا النجاح، فقد استطاع أن يلهم الآخرين نفس الثقة التي كان يتمتع بها.

وقد استخدم «جون د. روكفلر» نفس الأسلوب، فعندما كان يأتيه أحد الدائنين ليطلب بصورة غير مباشرة تسديد أحد المبالغ له، كان «روكفلر» يعمد إلى تحسس دفتر شيكاته بوجه مبتهج وهو يردد سائلاً: ماذا تفضل أن تحصل عليه، هل تريد نقوداً أم تحصل على أسهم في شركة «ستاندرد أويل»؟ كان الرجل يقول ذلك وقد بدا الهدوء عليه وبانت عليه الثقة، حتى أن كل الدائنين تقريباً قرروا إختيار الحصول على أسهم في شركته، الأمر الذي لم يندم عليه أبداً أى منهم طوال حياته بعد ذلك.

أحوال رجال المبيعات بالمصارف

منذ فترة قريبة قال لي «بوب هوايتنى»، رئيس مديرى المبيعات القومية بنيويورك سيتى: «ياليس، إن السلوك الواثق لرجال المبيعات بمثابة امتلاك الأموال في المصرف. عليك بالتصرف بثقة، وأن تنظر بثقة، والأهم من ذلك أن إمكانياتك.. سوف تبدأ في التمتع بثقة أكبر فيك، لقد صادفت رجالاً ممن يبدو عليهم المامهم بكل الأجوبة عن عمليات البيع النظرية، إلا أنهم يفشلون بجدارة، ذلك لأنهم يفتقدون موهبة الكشف عن السلوك الواثق من نفسه.

كيف تكسب شخصيتك الجاذبية

حكى لي «بوب بيل»، مؤسس معهد بيل للشخصية، المشهور والمعروف، أن نفس إحساس الثقة هذا، وأن الأخذ بالسلوك الواثق من نفسه، يشكل أحد أكثر الأشياء أهمية التي بوسعك أن تحققها لكى تجعل من نفسك شخصية أكثر جاذبية وأكثر ديناميكية.

وقال: «لا أحد يحب ذلك الشخص المتردد المتذبذب الذي يتصرف وكأنه لا يعرف تماماً ما يتحدث عنه أو يريده».

كما قال: «إننا بالغريزة نحب ذلك الشخص الذي يعرف ما يريده ويتصرف كما لو كان يتوقع الحصول عليه، فالناس لا تحب المترددين والفاشلين. إنك إن أردت أن يحبك الناس، فدعهم يعرفون عنك أنك تتوقع أن تفوز وتكسب. وعليك أن ترفع رأسك إلى أعلى، وانظر إلى الشخص الآخر في عينيه، وامشِ كما لو أن هناك ما تذهب إليه بالفعل، وأنك تقصد أن تذهب إلى هذا المكان حقيقة. لقد صادفت رجالاً ونساء ممن تغيرت شخصياتهم بالكامل عن طريق الأخذ المتعمد بالسلوك الواثق من نفسه».

وأنت، عليك أن تتذكر أنه لو آمنت بنفسك، وتصرفت كما لو أنك تؤمن بنفسك بالفعل، فإن الآخرين سوف يؤمنون بك هم أيضاً.

يمكن للأشياء البسيطة أن تكشفك

لن يمكنك النظر داخل جمجمة أى انسان، ومشاهدة كم الثقة المتواجدة داخلها، إلا أن للثقة طريقها في إظهار نفسها وإن كان بسبل يصعب تفسيرها، وفي الوقت الذي ربما لم تقم فيه أبداً بتحليل مجرد السبب في وضع ثقتنا في أحد الأفراد، إلا أننا، وبطريقة غير واعية نقوم بالحكم على كل الآخرين من خلال تلك الإشارات والدلائل البسيطة التي تتكشف عنهم وتكشفهم لنا.

١ - لاحظ مشيتك

إن ما نقوم به من أعمال جسمانية يعبر عن مواقفنا العقلية. لو حدث أن شاهدت أحدهم وهو يسير وقد انحنت كتفاه، ومال وجهه ناحية الأرض، فبوسعك أن تدرك أن اعباءه أثقل من أن يقدر على حملها، وأنه يتصرف كما لو أنه يحمل وزناً ثقيلاً معه. (من المحتمل أن يكون في حالة من الإحباط واليأس)، وعندما يثقل أحد الأحمال على روح أحدنا، فإنه يثقل ولا شك على جسده أيضاً، ولذا تراه منحنياً بوجه يميل ناحية الأرض.

شاهد أحدهم وهو يمشى برأس منخفض وعيناه في الأرض واستنتج أنه يشعر بالتشاؤم.

وترى الشخص الخجول وهو يمشى بخطى متردده غير واثقة، كما لو كان يخشى أن يهرب من نفسه أو يخشى الخطو بثبات وثقة.

أما الشخص الذي يشعر بالثقة في نفسه، فتجد أن خطواته تتسم بالجرأة، والكتفان مردودان إلى الخلف فى وضعهما الطبيعى وعيناه متطلعتان إلى هدف ما يشعر بأنه يستطيع أن يحققه لنفسه.

٢ - مصافحتك «النمامة» التي تشي عنك

في مقال نشرته مجلة لايف «لجون د. ميرفى» بعنوان مصافحتك النمامة (أو التي تفتن عليك)، ذكر الكاتب أن الطريقة التي تقوم فيها بالمصافحة باليد تحكي للطرف الآخر أكثر بكثير مما تعتقد، عن الطريقة التي تشعر بها أنت نحو نفسك. فالشخص الذي يصافح بيد رخوة مثل منشفة صحون المطبخ يتمتع بدرجة منخفضة من الثقة بنفسه، ولو حاول أن يتصرف على نحو متغطرس أو متشدد متسلط، كما يفعل الكثيرون من أصحاب الثقة الضعيفة في النفس، فإنك تشعر أنه يخدع و (يهوش)، أما الذي يضغط على نظام كفك بقوة فهو ذلك الذي يقوم بتعويض نقص الثقة بنفسه والذي يعاني منه، بل وقد يصل معك إلى أبعد مدى كى يترك في نفسك الانطباع بأنه يتمتع بالثقة في نفسه فعلاً. أما تلك المصافحة التي تتسم بالحزم والثبات الخالي من الضغط المبالغ فيه، والتي تتميز بمجرد ضغط خفيف رقيق والتي تقول طبيعتها إنني حية، وأتمتع بقبضة حازمة على الأمور، هذه المصافحة بالذات هى التي تكشف عن الثقة الفعلية بالذات.

٣ - نبرة صوتك

نستخدم أصواتنا في التعبير عن أنفسنا أكثر من استخدامنا لأى وسيلة أخرى، فالصوت يشكل أكمل سبيل للإتصال بين الناس، كما أنه يوصل إلى الآخرين أكثر من مجرد الأفكار وحدها، ذلك أنه يقوم بتوصيل مشاعرك التي تحس بها أيضاً. والآن أطلب منك أن تقوم بالإتصالات إلى صوتك. أتراه يعبر عن اليأس أم عن الشجاعة والإقدام؟ وهل أنت من أصحاب عادة التحدث بصوت مبلل بالشجن والدموع دون أن تدرى

هذه الحقيقة عن نفسك؟ ثم هل تتحدث بصورة تتسم بالثقة أم أنك تغمغم وتتمتم عندما تتكلم؟

كيفية استخدام الطريقة الوحيدة لدفع الآخرين لتقديم الأفضل

يحاول الكثيرون دفع الآخرين إلى القيام بالأداء الأفضل عن طريق الزجر والتعنيف أو عن طريق المعايرة والتهديد، أو، أيضاً، بتقديم النصح عن الكيفية التي عليهم أن يتصرفوا بموجبها، غير أن المشكلة ببساطة هى أن هذه الأساليب تفشل في تحقيق مهمتها. على أن الشخص موضع الاتهام واللوم سوف يصبح في وضع يدفعه إلى تحقيق ما يتوقع ويطلب منه لو اتبع ذلك القانون الأساسى للطبيعة الانسانية الداعي إلى وجوب الارتقاء إلى مستوى أفكار الآخرين ومن ثم تقديم الأداء المناسب للدور المطلوب، ذلك أن هذا الشخص سيعمل عندها فعلاً على تحقيق وجهة نظرك ورأيك فيه. أما الزجر وإبداء عدم الرضاء فلن يعمل سوى على اقناع من أمامك بأنك قد أصبت بخيبة الأمل فيه، وأن رأيك فيه لا يدعو إلى التشجيع، ومرة أخرى تجد أن أفكارك قد انعكست مرتدة اليك فيما يقوم به ذلك الشخص الآخر من أعمال.

لقد قال «ونستون تشرشل» ذات مرة (وهو ممن يعدون من أساتذة فن التعامل مع الناس): «لقد وجدت أن أفضل طريقة لإكساب أحدهم إحدى الفضائل ،هى أن تنسب هذه الفضيلة وتعزوها اليه».

إعمل على أن تحيط الشخص الآخر بأنه من الممكن أن يوثق فيه، وفى امكانياته، وستجد أنه سيعمل على البرهنة إليك بأنه فعلاً جدير بالثقة ويستحقها.

كان يوجد في مدينة «سن ست» الصغيرة في «لويزيانا» أحد مديرى البنوك وهو «روبرت ج كاستيل» الذي قدم مئات القروض للآخرين، دون أن يشاركه أحد في التوقيع على السماح بها، بل أنه كان يقرض خريجى المدارس العالية من القاصرين دون حتى الحصول على توقيعات والديهم عليها، كما أنه قام باقراض أكثر من ٣٠٠ دارس بالكليات من الطلبة المحتاجين.

ومع ذلك لم يخسر البنك سنتاً واحداً من مبالغ القروض التى تجاوزت نصف مليون دولار خلال الخمسة عشر عاماً الماضية. لقد كان السر السحرى في الأمر هو أن البنك عمل على إحاطة المقترضين أنهم يحصلون على الأموال لسبب وحيد وهو أن البنك يتوقع منهم أن يسددوا الديون المقترضة، وأن البنك يثق في أنهم سيقومون فعلاً بالتسديد، بل وحدث في عام ١٩٤٥ أن قام البنك بإقراض أحد العاطلين مبلغ ٢٠٠٠ دولار في الوقت الذي كان لا يمتلك فيه أى شىء، بل ولا حتى مكان يمكن أن يضمه للعيش مع عائلته، ومع ذلك تم تسديد القرض بالكامل بعد أربع سنوات من تسلمه .

مصل الصدق الناجح : -

حكى لى، منذ فترة بسيطة، أحد ضباط تنفيذ القانون بأن أفضل طريقة وجدها للحصول على المعلومات الخاصة بالأشخاص المشتبه في نزاهتهم كانت ببساطة قوله لهم: «حسناً، يقول الناس لى أن لكم سمعتكم كبلطجية أشقياء وأنكم تصادفون الكثير من المتاعب، وأن هناك شيئاً لا تقومون بممارسته أبداً ألا وهو الكذب، وقالوا لى إنكم إن حكيتم إلىّ أى شىء، فلن يكون سوى الصدق، وهذا هو السبب فى تواجدى معكم الآن».

لقد إستطاع هذا الضابط أن يدفع البلطجية الأشقياء إلى قول الصدق عن طريق القيام بنسب فضيلة الصدق اليهم.

عندما كان «هربرت هوفر» يترأس لجنة لوائح الأسعار خلال الحرب العالمية الأولى، وصلته المعلومات بأن تاجراً معيناً فى «ميدويسترن» يقوم بانتهاك لوائح الأسعار بصورة فاضحة وعلناً كذلك. وقرر «هوفر» أن يقوم بتجربة إستراتيجية معينة للتعامل مع الموقف. حيث قام بإرسال برقية إلى ذلك التاجر تقول فى مضمونها: «لقد تم تعيينكم رئيساً للجنة الاستجابات فى مدينتكم». واستطردت البرقية فى القول أن تعاون هذا التاجر فى متابعة التزام تجار مدينته باللوائح طواعية وعن طيب خاطر، سيكون أمراً جديراً بالتقدير والإعزاز الكبيرين. وكان للبرقية فعل السحر فعلاً، ونجحت فى مهمتها. فهذا التاجر لم يلتزم حرفياً باللوائح من ذلك الوقت فحسب، بل أنه كان ينفق الكثير من وقته وجهده في إقناع التجار الآخرين بالاستجابة وتنفيذ اللوائح بدقة. لقد استخدم هوفر إحدى الحيل القديمة التى كثيراً ما استخدمها المدرسون عندما يقعون على أكثر الطلبة شغباً وعراكاً بالفصل والقول له: «جيمى»، سوف أقومَ بمنادرة وترك الفصل لدقائق وأريد منك أن تقوم بدور عريف الفصل وأن تقوم بحفظ النظام فيه لحين عودتى».

ومنذ زمن بعيد قال «امرسون»: «ضع ثقتك فى الناس وسوف يكونوا صادقين معك.

ونحن لا نكون نفس الشخص السيء بالكامل رجلاً كان أو امرأة أو حتى طفل، فلكل منا جوانبه المختلفة فى شخصيته، ودائماً فى الغالب ما يكون الجانب الذى نقدمه إلى الغير هو ذلك الجانب الذى يستخرجه الآخرون من داخلنا. ولن يكون من المفيد الحكم سلفاً على الناس، وتقرير أن هذا الشخص أو ذاك إنسان بخيل وضيع وحقير، لا لشيء سوى أن أحداً ممن تعرفهم قد مر بهذه التجربة معه، فقد يكون صديقك هذا قد قام باستخراج ذلك الجانب

الوضيع من هذا الشخص المعني. وأنت باستخدام حسن الادراك والحكم وعلم النفس، قد يصبح بامكانك أن تستخرج منه جانباً طيباً وكريماً. على أى حال، الأمر جدير بالمحاولة.

خلاصة الفصل الرابع

١ - سواء كنت تدرك ذلك أم لا، فإنك تسيطر علي تصرفات ومواقف الآخرين من خلال تصرفاتك أنت ومواقفك.

٢ - ترتد وتنعكس مواقفك اليك من الشخص الآخر، تماماً كما لو كنت واقفاً أمام إحدى المرايات.

٣ - تصرف بعدوانية، أو اشعر بالعدوان؛ وستجد أن الشخص الآخر يرتد بهذه العدوانية ويعود بها إليك. اصرخ فيه، وستجد أنه مضطر تقريباً إلى رد الصراخ. وإن تصرفت بهدوء وبلا إنفعال فإنه بوسعك أن تبعد عنه غضبه قبل أن يبدأ.

٤ - تصرف بحماس وستجد إنك قد أثرت الحماس فى الشخص الآخر.

٥ - تصرف بثقة وستجد أن الشخص الآخر قد وضع ثقته فيك.

٦ - إبدأ اليوم، وبطريقة متعمدة فى بث الحماس فى نفسك، واستفد من مثال «فرانك بتجر» وتصرف كما لو كنت متحمساً بالفعل، إنك بعدها سرعان ماتشعر بالحماس.

٧ - وابدأ عمداً من الآن فى بث السلوك الواثق فى نفسك، ولا تغمغم أو تتمتم عند الكلام كما لو أنك تخشى أو تخاف التعبير، وتكلم بوضوح وبلا تردد ولاحظ هيئتك وشكلك وأنت تفعل ذلك. إن الهيئة المتخاذلة تشى بأن أعباء

حياتك أثقل من أن تستطيع تحملها. والرأس المنخفض إلى أسفل يشير إلى أن الحياة قد نجحت فى الحاق الهزيمة بك. ارفع رأسك إلى أعلى، وافرد كتفيك، وامشى بخطى واثقة، كما لو أن هناك ذلك المكان الذى من المهم ويتعين عليك أن تذهب إليه.

الفصل الخامس

كيف يمكنك خلق إنطباع

أولى جيد فى نفوس الآخرين

يستطيع الموسيقى فى الغالب أن يكتفى بالإنصات إلى النغمة الأولى فى القطعة الموسيقية، لكى يسجل لنا المقام الذى كتبت به هذه القطعة. وكثيراً ما تبدأ القطعة الموسيقية بنغمة تماثل المقام، كما أن معظم القطع الموسيقية تنتهى بنفس نغمة المقام أى النغمة الرئيسية.

لكن ما علاقة كل ذلك بالعلاقات الانسانية؟ إن هناك علاقة كبيرة بالفعل.

إن الطريقة التى نقترب فيها من الآخرين، تشكل فيها كلماتنا وتصرفاتنا هذه النغمة الرئيسية لكل اجتماعنا معه. فإذا ما بدأت بالقيام بالتهريج مع أحدهم فإنه من الصعب أن يتحول اللقاء إلى مفتاح أو نغمة أخرى ، إنه ببساطة لن يأخذك بجدية.

كل شخص فى هذا العالم فى إنتظارك فعلاً لكى تقول له ماذا عليه أن يفعل. بوسعك التحكم فى تصرفات ومواقف الشخص الآخر إلى درجة كبيرة. إن تذكرت أن تبدأ محادثتك بنفس النغمة الرئيسية التى تريد لمحادثتك أن تنتهى بها. فإن أردت منه أن يأخذك بجدية، فليتردد صدى هذه النغمة الرئيسية منذ أول كلمات تصدر عنك. وإن أردت للمحادثة أن تأخذ سمة الأعمال، عليك أن تبدأ كلامك فى نبرة تتفق مع الأعمال وتتناسب مع رجالها.

وتذكر أن الشخص الآخر سوف يرفع بنفسه إلى مستوى المناسبة القائمة، وسوف يقوم بتأدية دوره على خشبة المسرح الذى قمت بإعداد أرضيتها. وما لم تكن راغباً فى اتخاذ موقف الدفاع خلال اللقاء بأكمله، إياك وأن تبدأ باتخاذ موقف المعتذر. إن رجل المبيعات الذى يمضى من باب إلى آخر يقوم أولاً بطرق أحد الأبواب، وعندما ترد عليه ربة المنزل يقول لها: «كم أكره أن أقلقك يا سيدتى».، أو.. إننى لن آخذ كثيراً من وقتك يا سيدتى»، وهو بذلك وبدون وعى منه أو إدراك، إنما يقوم بتوجيه موقف ربة المنزل. لقد أعد خشبة المسرح الذى لا تستطيع فيه سوى أن تقوم بأداء دور الشخص الذى تسبب الغير فى إقلاقه واستهلاك جزءاً من وقته.

إننا نشاهد بطل أفلام الكارتون «كاسبار ميلكتوست» الخجول وهو يذهب إلى أحد المطاعم الفاخرة ليقول معتذراً لكبير الخدم فيه «آسف، لم يقدر لى أن أقوم بالحجز مقدماً لديكم، ولا اعتقد أنه يمكننى أن أحظى بمكان قريب من أرضية البرنامج الذى ستعرضونه... إنه ودون إدراك لما يفعل، قد جهز خشبة المسرح لكى يقوم كبير الخدم بتأدية دوره عليه. لذا لم يكن غريباً أن كان رده: «من المؤكد أنه لا يمكن لك أن تتوقع أن تحظى بمائدة فى الوسط إن كنت لم تكلف خاطرك وقمت بالحجز المسبق». وعلى ذلك دفع «كاسبار» إلى الجلوس فى أحد الأركان وتركه هناك.

ولعلك سمعت فى المذياع أو التليفزيون أو فى أفلام السينما كلمات.. الأضواء، الكاميرا، الأكشن، فعندما يتم التحدث بهذه الكلمات يبدأ التنفيذ. عندها تبدأ الكاميرا فى التحرك، ويبدأ الممثلون فى التمثيل. غير أن الممثلين لا يقومون بالتمثيل كيفما أتفق، إنهم يؤدون الأدوار المحددة اليهم، فهم يقومون بالتمثيل طبقاً لحالة نفسية سبق التجهيز والإعداد لها، والمشهد الذى يقومون بأداءه هو المشهد الذى يتناسب مع أرضية ومحيط خشبة المسرح التى سبق إعدادها.

وسواء كنت تعلم أو تدرك ذلك أم لا، فإنك فى كل مرة يكون لك فيها تعاملات مع آخرين، فإنك تقوم بإعداد خشبة المسرح فى كل مرة. فإن أعددتها لأجل الكوميديا فليس لك أن تتوقع تقديم الدراما الجادة، وإن جهزت خشبة للمسرح للتراچيديا فلا تتوقع أن الآخرين سوف يقومون بالتهريج والإضحاك.

إن عليك أن تتذكر أن أول كلمات تنطق بها أو أى كلمات أو مواقف تتخذها فى البداية إنما تشكل النغمة الأساسية للموقف بصورة مطلقة. هل قدر لك أن سمعت من يقول: «يبدو أننا لم نستطع أن نتفق. لقد بدأنا بطريقة خاطئة فيما يبدو». أو من يقول: «إن الأمر لم يسفر عن شىء».؟ إن هذه هى الكلمات التى تتردد عن اللقاءات التى تمت بطريقة لم نكن نحبها أو نودها. إن السبب فى ذلك فى الغالب هو أننا قد وقعنا على النغمة الخاطئة غير الصحيحة. إننا كمن بدأ بنغمة تنضح بالشجن ثم نتساءل بعدها: لماذا كانت الموسيقى التالية لها تتسم بمثل هذا القدر من الحزن والكآبة.

عليك بمعرفة ما تريد وحدد عزفك تبعاً لذلك

قامت الدكتورة «روث باربى»، مديرة معهد العلاقات العائلية بأتلانتا - جورچيا بمساعدة العديد من الأزواج والزوجات على حل خلافاتهم. إلا أن

الصعوبة الكبيرة، كما قالت لى، هى التوصل إلى نغمة موحدة للتصالح عندها فى مكتبها. فالزوجة تردد: «سوف أعود اليه إن أبدى الإخلاص لى»، بينما يردد الزوج: «سأكون سعيداً بعودتها إلى المنزل، لكن عليها فقط أن تقوم بهذه الخطوة الأولى».

وتقول الدكتورة «باربى» إنه من العبث إتفاق الزوجين معاً وهم فى مثل هذه الحالة المزاجية، ذلك أن واحداً منهما أو الآخر لن يبدر عنه سوى نغمة أساسية تتسم بالعداء، ولن ينتهى اللقاء بينهما إلا بجدال آخر بينهما، ولكن إن قام أى منهما، ومن الأفضل كلاهما معاً، بالبدء فى تلك النغمة الأساسية التى تردد: أريدك أن تعود (أو أن تعودى) إلىّ، فإنه من الممكن تقريباً التغلب على أى صعوبات.

ومن الأفضل لك قبل ذهابك إلى الاشتراك فى أى مناقشة أن توجه إلى نفسك هذا السؤال: ما الذى أريده فعلاً من هذا الأمر؟ وكيف أتمكن من تحقيق ذلك؟ وأى حالة مزاجية تلك التى ينبغى أن تسود الموقف؟ بعد ذلك قم بعزف النغمة الأساسية التى تعد خشبة المسرح من أجل تقديم ما توصلت إليه.

كيف يمكنك خلق الانطباع الأول الجيد

هناك طريقة أخرى للتحكم والسيطرة على تصرفات ومواقف الآخرين ،وهى أن تتذكر أن الانطباع الأول الذى نتركه للآخرين عنا يميل إلى أن يكون نفس الانطباع الأخير الذى يأخذونه عنا، وأن اللقاء الأول هو ما يشكل النغمة الأساسية، وبدأً منه يصبح من الصعوبة بمكان دفع الشخص الآخر إلى تغيير فكرته عنك.

منذ أيام كنت أتحدث مع إحدى الصديقات عن تاجر معين معروف لدينا نحن الاثنين. قالت الصديقة: «إننى لا أحبه، إنه وضيع سيء الطباع ويعامل زوجته بطريقة شرسة».

فوجئت بهذا الكلام وأسقط فى يدى

وقلت: «إننى لا أفهم هذا، فهذا الشخص بالنسبة لي يعد من ألطف الأشخاص وأحسنهم فى الطباع فى كل هذه المدينة، بل وقدر لى أن أعرف أنه وزوجته سعداء للغاية مع بعضهما».

وأجابت الصديقة: «حسناً، إن كل ما أعرفه هو أنه أول مرة شاهدته فيها، رأيته وأنا أدخل إلى متجره وهو يتحدث مع زوجته بطريقة كريهة. كان غاضباً وقتها ويصيح ويتصرف بطريقة مفزعة».

وكانت إجابتى: «ربما فقد أعصابه فى أحد المرات، لكن من المؤكد أن ذلك لا يحدث معه على الدوام، إننا نفقد أعصابنا أحياناً، وبالنسبة لهذا الرجل تمثل هذه الحالة الاستثناء لديه وليس القاعدة عنده.

وردت الصديقة: ليس بوسعى سوى أن أكره أولئك الرجال الذين يتحدثون إلى زوجاتهم بهذه الطريقة، ولا يهم فى ذلك إن كان لطيفاً فى طبعه بقية عمره، إننى لا أقدر أبداً على أن أحبه.

والحقيقة أن هذا التاجر موضوع النقاش واحد من أخلص الأزواج الذين عرفتهم، بل إننى لم أصادف رجلاً يمثل إهتمامه بزوجته أو رجلاً له زوجة أسعد من زوجته. لكن الذى حدث للأسف، هو أن صديقتى عند رؤيتها له لأول مرة كان قد جهز الوضع لنغمة رئيسية نشاز وضيعة: نغمة الزوج المتعجرف الذى لا يطاق، وهذا ما سيكون عليه دائماً فى نظر صديقتى.

يتقبلك الناس حسب تقديرك لنفسك

مسئوليتك هى الأكبر عن أى إمرىء آخر فى أمر تقبل الآخرين وقبولهم لك. ويتملك الكثيرين القلق حيال ما يعتقده الناس عنهم ورأيهم فيهم. إلا أن القليلين هم من يدركون أن العالم يشكل إلى حد كبير فكرته عنا من رأينا فى أنفسنا. هذا الأمر أيضاً يستند إلى قانون نفسى له رسوخ قانون الجاذبية.

لقد قال «امرسون» ذات مرة: إنه لقول سديد جدير بكل الموافقة عليه الذى يقول: يحظى المرء بالنصيب الذى يهيىء نفسه لأخذه، عليك إذن بأن تتخذ لنفسك المكانة والمواقف التى تتناسب معك، وعندها سيذعن الآخرون لما قررته لنفسك، والعالم لا بد وأن يكون عادلاً، فهو يترك للإنسان، وبحيادية مطلقة، تحديد درجته ومكانته، وسواء اختار أن يكون بطلاً أو أن يكون مخرفاً لا يعرف سوى الهراء، فإنه لا يتدخل فى الأمر، ومن المؤكد أنه سيتقبل المدى الذى تصل إليه أعمالك ويصل إليه كيانك، سواء قمت بالتلصص على الآخرين وأنكرت إسمك، أو أن وصلت أعمالك بنفسها إلى عنان السماء لتدخل فى مدار النجوم.

ولو لم يتقبلك الآخرون على النحو الذى كنت توده، فمن المحتمل أن يتعين عليك أن تقوم بلوم نفسك على ذلك. تصرف وكأنك لا شىء ولا تقلق فإن العالم سوف يأخذك بنفس القيمة التى حددتها لنفسك. وتصرف وكأنك شخص له شأن ولن يكون للعالم عند ذلك اختيار سوى أن يعاملك على أنك شخص له شأن فعلاً.

على أننا نحتاج إلى كلمة تحذير هنا. إن الكثيرين من الناس يعتقدون أنهم يكشفون للعالم كم هو مرتفع ذلك الرأى فى أنفسهم عندما يتصرفون بغطرسة واستعلاء وبطريقة متعجرفة لا يطيقها أحد، وينتفشون بالغرور بطريقة وقحة. إن ما يبدونه فى الواقع فى هذه الحالة ليس سوى عكس الأمر تماماً.

وعليك أن تتذكر أن ذلك الذى يتمتع حقاً بفكرة طيبة عن نفسه، لا يصل به الأمر إلى تلك الأبعاد المثيرة للضحك لكى يقنع نفسه بأنه شخص ذو شأن وله أهميته. إن الذين يتخذون لأنفسهم سمات العظمة المتغطرسة الفارغة، والذين يتصرفون بما يعتقدون معه بالخطأ أن دورهم الكبير (بالخطأ أيضاً) يقتضيه، هم أنفسهم من يشعرون أنهم بحاجة إلى تمثيل دور «الكبار»، لأنهم ليسوا كذلك بالفعل أصلاً، ذلك أن الأصل لا يقلد أو يمثل.

إن كبار الناس بالفعل لا يتصرفون على هذا النحو أبداً. بالعكس إنك تجدهم طبيعيين وتلقائيين. ونحن ومن خلال عقلنا الباطن، أذكى مما نعرفه عن أنفسنا. وقد لا يصل الأمر بعقلنا الواعى إلى ذلك الذكاء الذى يمكنه أن يحل وأن يرى خلال تلك الأقنعة التى يتخفى فيها الناس، إلا أن عقلنا الباطن يمكنه أن يفعل ذلك، حيث أن بوسعه أن يقول لنا إن ذلك الشخص الذى يقدم نفسه فى سمة الكبار لا ينظر إلى نفسه بطريقة راضية بالمرة فى حقيقة الأمر، وأن ما يقدمه ليس سوى إدعاء مصطنع وانتحال لشخصية لا تخصه أو تنطبق عليه.

لقد كنت أعرف -مثلاً- أحد الرجال ممن كانوا يصلون بأنفسهم لأبعد مدى كى يطالعوا صورهم فى الجرائد، وعندما كان يحدث وتظهر صورته كان يحصل على مئات النسخ ويبعث بها إلى كل من يعرفه. وكنت أتحدث مع أحد الأصدقاء عن هذا الشخص بالذات، وكان قد بعث إليه بقصاصة (أخرى) فيها صورته من جريدة تصدر فى «ميدوسترن».

قال الصديق: «هل تعرف أننى قد بدأت فى التساؤل والتعجب، هل يريد هذا الشخص أن يقنعنى أنه فريد عصره وزمانه، أم أنه يريد أن يقنع نفسه بذلك؟».

يخلق الكثيرون انطباعاً سيئاً عنهم بلا قصد منهم.

يحكم الناس عليك ليس فقط بالقيمة التى تحددها لنفسك، بل القيمة التى تضعها للأشياء الأخرى أيضاً، مثل وظيفتك وعملك وحتى تنافسك مع الآخرين.

هناك حكمة تقول: «لا تحكم على الآخرين حتى لا يحكم الآخرون عليك»، وهو نص جيد للعلاقات الإنسانية، ذلك أنه فى كل مرة نحكم فيها على أحد الأشياء، نعطى الآخرين الإشارة للحكم علينا.

قال لي أحد المحامين ممن يتعاملون مع حالات الطلاق «عندما يبدأ أحد الأزواج أو إحدى الزوجات فى سرد كل الأشياء السافلة والوضيعة التى قام بها الشريك الآخر، فإننى فى الغالب أبات ملماً أكثر بطبيعة الشخص الذى يسرد أمامى هذه الأمور عن ذلك الشخص الذى تحكى عنه هذه الأمور.

إن الأحاديث والآراء السلبية تعطى الانطباع السيء. وفى هذا الصدد يحتفظ «وولتر لووين»، رئيس وكالة وولتر لووين للتوظيف بنيويورك سيتى بسجل كبير لإيجاد الوظائف للرجال وللنساء من فئات المرتبات العليا، ومن أعماله اليومية أن يضع أحدهم فى وظيفة تدر عليه ٥٠ ألف دولار أو أكثر سنوياً، وهو يقوم بهذا العمل لأكثر من ثلاثين عاماً الآن.

وكان من الأشياء التى يقولها للمتقدمين إلى الوظائف أن عليهم التقيد بها هو ألا يُبدوا التبرم أو السخط على أصحاب العمل ممن يعملون لديهم حالياً، وذلك فى حالة اجراء مقابلات لهم مع أصحاب الأعمال الجدد. فالاغراء قائم بأن تعمد إلى التزلف والتودد إلى صاحب العمل الجديد بالتحقير والحط من شأن من تعمل معه حالياً. وهناك أيضاً الاغراء بأن تحكى ظلماً بأنه قد أسيئت

معاملتك. لا تقم بسرد مثل هذه الأمور وتذكر، كما يقول لووين: «لا أحد يريد أن يوظف لديه من يملأه التذمر والاستياء.

وأسألك: هل لاحظت أبداً، مدى الإزعاج عندما تضطر إلى مصادقة واحد من مدمنى الشكوى، أو ممن يعانون من الشكوى «المزمنة»؟ وهل لاحظت أيضاً مدى انعدام حب ذلك الشخص الذى يتصور نفسه (مرة أخرى!). كل شىء وفريد عصره وأوانه؟!

ما القيمة التى تعلقها عليّ بوظيفتك فى تلك الشركة التى تعمل بها؟ عندما يسألك أحدهم: أين تعمل؟، هل تقدم له الإجابة بطريقة نصف معتذرة وكأنك ارتكبت حماقة: «آه، إننى أعمل فى مصرف....» هل تقول ذلك وكأنك تشعر بخجل من حقيقة عملك، أم أن ترد على السؤال بفخر واعتزاز وتقول: «إننى أعمل فى أفضل مصرف فى هذا الجزء من البلاد... إن الشخص الآخر أمامك سينظر اليك بصورة أفضل إن قدمت الإجابة الثانية.

وهل إذا سألك أحدهم: من أين أنت؟، هل ترد عليه: «أوه، من مكان هناك صغير»، أو أن ترد بالقول: «أننى من بلزانت فيل، أفضل مدينة صغيرة فى كل العالم».

إن كنت تعطى الانطباع بأن صاحب عملك لا يمثل شيئاً كبيراً، أو أن أى شىء تقوم به لا يمثل شيئاً كبيراً، فإن من ينصت اليك سيتملكه الاعتقاد بأنه لن يكون بوسعك أن تصبح شيئاً كبيراً أنت الآخر، أو أنه لن يتاح لك أن تنضم إلى فريقه لكى تمارس فيه عملك الذى لا يمثل شيئاً كبيراً، حسب الانطباع الذى تركته فى نفس من أمامك.

إياك وانتقاد منافسيك

الشىء الذى يثير الدهشة، أن الكثيرين من مندوبى المبيعات لا يدركون أبداً أن الناس لا تحب المنتقدين بما فى ذلك أولئك من منتقدى منافسيهم ومنتجات منافسيهم. وعليك إذن ألا تقوم بانتقاد زميلك الآخر المنافس لك فى منتجات منافسة، بل ولا حتى أن تقوم بانتقاد منتجاته، ذلك إن كنت تريد أن تترك إنطباعاً طيباً عنك لدى الناس عموماً. والذى عليك أن تقوم به بدلاً من ذلك هو أن تعمل فقط على تحسين الفرص أمام منتجاتك، ثم إن الناس تكره بصفة عامة الأحاديث السلبية، والتى منها ولا شك، الأحاديث الانتقادية. وأنت حين تقوم بانتقاد الغير لا تقدم للناس سوى ما يكرهونه، ليس ذلك فحسب، بل إنك تكون بذلك قد أعددت «خشبة المسرح» لحالة مزاجية سلبية، والطريف أنك تأتى بعد ذلك لتتساءل عن السبب فى أنك لم تستطع أن تدفع العميل المرتقب للموافقة لك على طلبية منك، بالاضافة إلى أن العقل الباطن لهذا العميل من الذكاء بحيث يستطيع أن يعقل الأمور. إنك تراه قد يردد لنفسه: لابد وأن جوهر المنافسة يشكل شيئاً كبيراً، وإلا فما سبب كل هذا الخوف الذى يعترى رجل المبيعات حتى يصل إلى مثل هذه الابعاد فى الانتقاد والتحامل.

دفع الناس للموافقة على ما تعرضه

ليس لك أن تتوقع من الطرف الآخر أن يجيب عليك بـ «نعم» إن كان ما أعددته مجرد أرضية، أو خشبة مسرحية، سلبية. يقول عالم النفس المشهور «هارى أوفر ستريت» فى كتابه: «التأثير على السلوك الانسانى»، إن أفضل طريقة استطاع علم النفس أن يكتشفها للحصول على الاجابة بـ «نعم» أو للحصول على الموافقة هى أن تضع الطرف المقابل فى حالة «نعم» مزاجية، أو أن تخلق الحالة المزاجية التى يمكنها أن تولد الموافقة. ويمكنك أن تحقق ذلك

بخلق جو إيجابى يتسم بالتكامل والثبات، وليس بخلق جو سلبى يستبعد النطق بـ «نعم».

وإحدى الطرق فى هذا الاتجاه أن تدفع الطرف الآخر إلى الاجابة بكلمة نعم على عدد من الأسئلة الأولية، مثلاً: أليس هذا لون جميل؟ أو: أليست الصنعة هنا رائعة؟، وبعد أن يجيب الطرف الآخر بكلمة «نعم» يبات من الأسهل عليه أن يرد بنفس كلمة «نعم» على «سؤالك الكبير» الذى تختزنه له!

يمكن لكلمة «نعم» أنْ تكون سلبية أحياناً، ومع ذلك لا ترتكب تلك الغلطة التى ارتكبها أحد الزملاء ممن أعرفهم فى محاولته لوضع هذه النصيحة موضع التطبيق. لقد كان هذا الزميل من النوع المتشائم، وكان مفكراً سلبياً، ورغم أنه يحصل على الإجابات على أسئلته بكلمة نعم، إلا أنها كانت أسئلة من النوع الذى يخلق حالة مزاجية سلبية، وليس حالة إيجابية تتسم بالثبات والتكامل تؤكد وتدعم نفسها بنفسها.

كان يسأل عميله المرتقب: أليست الحرارة مرهقة جداً اليوم؟، وكان العميل يرد بـ «نعم»، لقد التزما معاً وحصرا نفسيهما فى خلق حالة مزاجية سلبية أكثر من خلق حالة إيجابية ذاتية التوكيد. ويكون سؤاله الجديد: أكيد إن العالم فى ورطة اليوم، أليس كذلك؟ ومرة أخرى يحصل على الإجابة بكلمة نعم. ثم يقول لعميله بعد ذلك: مع الظروف العالمية اليوم لم يعد المرء قادراً أبداً على معرفة ما هو الشىء الذى يمكنه الاعتماد عليه. ويكون رد العميل: هذا صحيح.

فرغم أن صاحبنا قد حصل على «نعم» فى الرد على كل أسئلته، إلا أنه لم يخلق سوى حالة مزاجية سلبية تماماً، وهكذا أصبح العميل المرتقب يشعر بالانقباض والكآبة فى مثل هذا الاطار العقلى السلبى، ولم يعد فى حالة مزاجية تدفعه إلى القيام بشراء أى شىء.

إن المتشائمين والمكتئبين والسلبيين لا يقومون بشراء البضائع، أو بشراء «الأفكار». إنهم يصبحون حذرين مترددين. أما أولئك من المتفائلين المبتهجين من أصحاب الفكر الإيجابى هم الذين يقومون بشراء المعروض أمامهم، بضائع كانت أم أفكاراً. إنهم أكثر كرماً وأكثر رغبة فى التوسع وأكثر رغبة فى انتهاز الفرص.

غالباً ما يمهد سؤالك الأرضية للإجابة . إحدى القواعد الأخرى التى يمكن استخدامها للحصول على الإجابة بكلمة «نعم»، هى أن توجه السؤال الذى يتضمن إجابته فى داخله. فبدلاً من أن تقول: هل تحب هذا الصنف؟، عليك بالقول: اعتقد أنك تحب هذا الصنف، أليس كذلك؟ وبدلاً من أن تسأل: هل تحب هذا اللون؟، عليك بالقول: من المؤكد أن هذا لون جميل، أليس كذلك؟، أو: أليس هذا باللون الجميل؟

أما القاعدة الثالثة لمساعدة الناس على قول «نعم» هى أن تومىء برأسك أن تتذكر أن تصرفاتك تؤثر بالفعل على تصرفات الطرف المقابل.

افترض أن الشخص الآخر سوف يفعل ما تريد

يقول الدكتور «البرت ويجام» الذى سبق وأن اقتبسنا منه بعض أراءه: «يكاد لا يوجد ما هو أقوى من فكرة ذلك الافتراض الهادىء بأن الطرف الآخر سيعمل على تحقيق ما تريد منه أن يقوم به».

وأمامنا واحد من أنجح من عرفتهم فى دفع الناس إلى أداء الأشياء، بل وبسرور أيضاً، وأعنى به الدكتور «بييرس ب. بروكس» رئيس شركة التأمين على حياة مديرى البنوك الأهلية فى «دالاس بتكساس».

وعندما كان رئيساً لمجلس أمان تكساس، إستطاعت «دالاس» أن تحقق أرقاماً قياسية فى معدلات الأمان بها حتى بات من المعروف أن دالاس قد أصبحت

أكثر المدن أماناً فى الولايات المتحدة، وعندما قام بتنظيم مؤسسة أمريكا لأطفال المقعدين، لم يقم فقط بمنحها الكثير من أمواله بل أنه نجح فى دفع الكثيرين من رجال الأعمال الآخرين لكى يدفعوا ويمنحوا، حتى أن أحدهم قام بمنح المؤسسة كل ما كان يربحه من إحدى شركاته ويحققه من مكاسب فيها. ولم تعمل مقدرته على التنظيم ومقدرته على دفع الناس إلى القيام بأداء أشياء بعينها على تحقيق النجاح له فحسب، بل جعلته من المرغوبين والمطلوبين جداً «كزعيم» لقضايا الإخاء وللقضايا المدنية.

عندما سألت الدكتور «بروكس» عن السر فى نجاحه فى دفع الناس إلى القيام بأداء أدوار معينة كان رده: «فى النادر، بل لم يحدث أبداً أن قمت بسؤال أى انسان «إن» كان سيقوم بأداء عمل ما، لقد كنت أحاول دائماً أن أجد «سبباً شخصياً» يدفع الطرف الآخر إلى الرغبة فى الأداء، ثم افترض بعدها أنه فعلاً يريد القيام بهذا الأداء وأنه سوف يقوم به حقيقة. ثم أعمل على احاطتهم بأننى مؤمن بأنهم يستطيعون القيام بهذا الأداء، وأننى أثق فى مقدرتهم على تحقيق ذلك، وأننى أوكل اليهم بكل الثقة القيام بمهمة طيبة ونبيلة ثم أتركهم بعد ذلك لأنفسهم ليقوموا بأداء هذه المهمة. إن الهبوط الدائم على أكتاف الأخرين لمراقبتهم يتضمن ذلك المعنى من أنك لا تثق فيهم تماماً أو فى قدرتهم على الأداء الجيد. إننى أفترض أنهم سيقومون بالأداء على خير وجه، ونادراً ما كانت خيبة الأمل هى المردود والنتيجة.

وفى كتابه: كيف إستطاعت القوة علي البيع تحقيق نجاحى فى ست ساعات، يمضى دكتور «بروكس» ليحكى لنا كيف يستخدم هذا الأسلوب الخاص بالافتراض الهادىء بأن الطرف الآخر سوف يقوم بالشراء، باعتبار هذا الأسلوب هو أفضل ما يمكن أن يتبع فى مبيعات التصفية.

وهنا أيضاً نصادف ذلك الحافز القوى للانسان للإرتفاع إلى المستوى المتوقع منه.

إن لم تكن تبحث عن المتاعب فلماذا تسعى اليها؟ حاول أن تستخدم هذا الأسلوب مع أطفالك، وتوقف عن استخدام الكلمات التى تكشف أنك تتوقع منهم عصيانك، أو الاشتباك معهم فى الجدال.

مثلاً، إن أردت لأطفالك الذهاب إلى النوم دون مقاومة كبيرة، لا تقل: «جيمى ياحبيبى لقد تأخر الوقت وتريد ماما منك أن تذهب وتستعد للنوم».وإن أردت منه أن يأتى إلى المنزل وأن يستريح، لا تقل له: «أوه، أود أن أكون قادراً أن أدفعك إلى المجىء إلى المنزل وأن تستريح فيه قليلاً، إننى لا أعرف سبب رغبتك في الجرى هنا وهناك تحت هذه الشمس الحارقة»... إن مثل هذه الأقوال تفترض أنك تتوقع من جيمي أن يثير الجدال معك. إنها تفترض أنه «لا يريد» أن يذهب إلي النوم أو أنه « لا يريد» أن يأتى إلى المنزل ويستريح فيه.

إن ما عليك أن تقوم بمنحة قبلة قبل النوم وتقول له : «حسناً يا جيمى، لقد حان الآن موعد النوم». وإن أردت منه أن يستريح لمدة ٣٠ دقيقة يومياً فحاول تجهيز ساعة «المنبه» لكى تنطلق بالرنين عندما تبدأ فترة الراحة. وعندما ينطلق صوت الرنين إذهب إلى الباب وافتحه له، وقل له ببساطة: «حسناً يا جيمى، بوسعك أن تنهى ما فى يديك فيما بعد، لقد حان وقت الراحة الآن».

على أنه ليس لك أن تتوقع أن تعمل هذه الطرق وتنتج بصورة كاملة، خصوصاً إن كنت قد علمت «جيمي» لفترة طويلة فكرة أنك تتوقع منه أن يتجادل معك وأن يبدى المقاومة، إلا أن هذه الأساليب سوف تعمل بصورة أفضل من قيامك بالتوسل أو بالزجر والتعنيف، ثم إنها أسهل بالنسبة لأعصابك وأكثر راحة لها.

عندما كان أحد محررى الصحف المشهورين فى زيارة إلى مكاتب تحرير جريدة «كريستيان ساينس مونيتور»، قام بالتطلع حوله، ولما لم يجد أى لوحات تحض على عدم التدخين سأل: هل هناك أى قواعد لديكم ضد التدخين هنا؟

ورد عليه محرر الجريدة: «لا قواعد هناك، ولم يحدث أن تلقى أى أحد أى قواعد».

ورغم أن هذا المحرر الزائر كان من المدخنين «العظام» وأنه قد تم إخباره بأنه لا توجد أى قواعد ضد التدخين، إلا أنه وجد نفسه ببساطة عاجزاً عن القيام بالتدخين، لقد كان أثر معرفته بأنه لا يتوقع منه أن يدخن أصلاً، قوياً وحاسماً وفعالاً.

خلاصة الفصل الخامس

١ - عند تعاملك مع الناس، عليك بأن تقوم بعزف النغمة الأساسية «للمقطوعة» كلها وذلك منذ بداية اللقاء والمقابلة.

٢ - إن بدأت بنغمة رسمية سيصبح اللقاء رسمياً، إبدأ بنغمة قوامها المودة وسيصبح اللقاء ودوداً، وجهز خشبة المسرح لنقاش يتفق مع طبيعة رجال الأعمال، وسوف يكون اللقاء لقاء أعمال بالفعل. إبدأ بنغمة الاعتذار وستجد أن الطرف الآخر يدفعك إلى عزف هذه النغمة طول الوقت.

٣ - عندما تلتقى بأحد الأشخاص لأول مرة، فإن الانطباع الذى تتركه عنك لديه عندئذ، من الممكن له أن يشكل له رأيه الأساسى فى تقريره للنظرة التى ينظر بها اليك بقية حياتك.

٤ - يميل الآخرون إلى تقبلك حسب تقييمك لنفسك، فإن كنت ترى فى نفسك أنها لا تمثل شيئاً، فإنك بذلك إنما تطالب الآخرين بأن يصدوا عنك ويردوك عنهم.

٥ - أحد أفضل الوسائل التى تم اكتشافها لترك الانطباع الجيد عنك فى نفوس الآخرين، لا يكون فى السعي الدؤوب لترك هذا الانطباع لديهم، ولكن بتمكين الطرف الآخر من أن يعرف أنه قد ترك فى نفسك انطباعاً جيداً عنه.

٦ - لا يحكم الناس عليك من خلال رأيك فى نفسك فحسب، ولكن من آرائك التى تصدرها حول الأشياء الأخرى مثل وظيفتك وشركتك وطريقتك فى التنافس.

٧ - الأفكار السلبية تخلق أجواء سلبية. لا تكن من المنتقدين، ولا تكن من المتذمرين الساخطين.

٨ - إن الطريقة نفسها التى توجه بها أسئلتكم هى التى تمهد الأرضية وتعد خشبة المسرح أو تقدم النغمة الأساسية لردود الطرف المقابل، لا توجه الأسئلة التى أجابتها «لا» إن كان ما تريده هى الاجابة بـ «نعم»، ولا توجه أسئلة أو تصدر تعليمات تعنى ضمنا وتدل على أنك تتوقع المتاعب. لماذا تسعى وراء المتاعب؟

الباب الثالث

أساليب عمل الصداقات
والحفاظ عليها

يحتوى هذا الباب على ما يلي :

لفصل السادس :

الأسرار الثلاثة لاجتذاب الناس وكيفية استخدامها.

ـفصل السابع :

كيف تُشعر من أمامك بالود من أول لحظة.

الفصل السادس

الأسرار الثلاثة لاجتذاب الناس

وكيفية استخدامها

ما سر الشخصية الجذابة؟ إننا نعرف جميعاً ذلك النفر من الناس الذين يبدون ببساطة قادرين على جذب العملاء والأصدقاء، ونقول عنهم إن الناس تنجذب إليهم أو أن نقول: «إنه باختصار يجذب الناس إليه»، ومثل هذه التعبيرات دقيقة فى وصفها، ذلك أنك لا تستطيع إرغام الناس على حبك، لكن تستطيع أن تجتذبهم إليك إن قمت بإشباع ثلاثة أنواع من الجوع الانسانى.

ولو قمت بوضع شريحة من اللحم الفاخر على عتبة الباب الخلفى لمسكنك، ن تجد نفسك مضطراً لدفع قطيع الكلاب المحيط بمنزلك لكى يجىء ويسرع إلى ـرك. إنه سيتواجد عندك من تلقاء نفسه. وإذا ما عرف عنك أنك تمتلك تلك الأطعمة الأساسية الثلاث التى أريد أن أحدثك عنها فى هذا الفصل من الكتاب، فإن الناس سوف تنجذب وتأتى إليك.. بنفس الطريقة!

الصداقة لا تتم من تلقاء نفسها، فنحن نقوم «باختيار» أصدقائنا، وسواء كنا واعين أو غير واعين، يتم اختيارنا لهم على أساس الحاجة والجوع، فقد يكون

«سام»، مثلاً، ألطف الجميع وأرقهم وأكثرهم تقديراً للآخرين عن كل من قابلتهم فى حياتك كلها، ومع ذلك فقد لاتختاره صديقاً شخصياً لك لسبب بسيط، هو أنه لا يقدم لك أى طعام يغذى جوعك، وقد لا تجد نفسك فى الواقع شاعراً بالارتياح فى وجوده وحضرته معك، بل قد تكون كل الصفات الطيبة التى تفيض منه طول الوقت سبباً فى إحساسك بالذنب والدونية، وعلى ذلك، رغم أن «سام» فتى لطيفاً فعلاً، إلا أنك تتحاشاه وكأنه الطاعون نفسه.

الوصفة الثلاثية لاجتذاب الناس

أعرض عليك هنا أنواع الجوع الأساسية الثلاثة التى يعانى منها كافة البشر، ويمكن لك أن تطلق عليها أسلوب «ثلاثية أ» لكسب الأصدقاء، والتى إن قمت باستخدامها، مع إدراكك لما يكمن وراءها، فستجد أن المزيد والمزيد من الناس قد أقبلوا عليك وهى:

١ - التقبل

تقبل الآخرين للمرء «فيتامين» فى حد ذاته. إننا جميعاً نشعر بالجوع إلى تقبلنا على حالتنا. إننا نريد ذلك الشخص الذى يمكننا أن « نسترخى» فى وجوده، ذلك الذى نستطيع معه أن نترك شعرنا على ما هو عليه دون تمشيط وأن نتحرر من وجود أحذيتنا فى أقدامنا.

إن القليلين جداً منا من يمتلكون شجاعة أن يكونوا أنفسهم بالكامل وبصورة طبيعية عند تعاملهم مع العالم الخارجى بصفة عامة، لكننا نحب أن يكون لدينا ذلك الشخص الذى نستطيع فيه أن تكون أنفسنا على طبيعتها معه، ذلك أننا نعرف أننا مع مثله يمكن تقبلنا على ما نحن عليه.

أما الشخص المنتقد الذى يتصيد الأخطاء والذى لا يرى فى الآخرين سوى سقطاتهم، والذى غالباً ما يقوم بتقديم الاقتراحات للعلاج فله أن يهنأ لأنه لن يقع أبداً تحت أقدام الجموع المتزاحمة المندفعة فى هرولة نحوه لكى يصبحوا أصدقاء حميمين له!

ومن المطلوب منك ألا تضع معايير شخصية صارمة للطريقة التى تعتقد أن على الآخرين أن يتصرفوا بها، فعليك أن تعطى الطرف الآخر حق أن يكون نفسه، فإن كان يتصف ببعض الغرابة، فليكن، فليس عليك أن تصر على أن يفعل ما تفعل وأن يحب كل شىء تحبه أو تهواه. ودعه يتمتع بالاسترخاء عندما يكون معك.

والغرابة الشديدة هى أن أولئك الذين يتقبلون ويحبون الناس على ما هم عليه يتمتعون بأكبر تأثير فى تغيير سلوك الآخرين إلى الأفضل. لقد استطاع أكثر من رجل متزوج أن يتحول بشخصيته من الشراسة والخشونة إلى أن أصبح مواطناً «متكاملاً» وسوف يقول لك (إن استطعت الحصول عليه للحديث معه) إن الشىء الوحيد الذى مكنه من التغير هو «ثقة زوجتى فى» أو «إن الأمر ببساطة هو استمرار إيمان زوجتى بى، فلم يحدث أبداً أن انتقدتنى أو نكدت على، بل فقط استمرت فى إيمانها بى، وعلى نحو ما، كان على أن أتغير».

وكما قال أحد علماء النفس: «ليس بمقدور أحد أن يقوّم إنساناً آخر، ولكن بحبك لهذا الإنسان الآخر علي ما هو عليه، تستطيع أن تمنحه القوة لتغيير نفسه».

إن هناك الكثيرين من الناس الممتازين الذين يملكون التأثير القليل أو أن لا تأثير لهم بالمرة على الآخرين ممن كان عليهم أن يتأثروا بهم إلى الأفضل، لسبب بسيط هو أنهم عجزوا عن منح الآخرين أى تقبل لهم على حالتهم، بل أنهم يلقون عليهم بفكرة أنه ينبغى عليهم أن يتغيروا حتى يمكن لهم أن يحظوا بتقبلهم لهم.

إننا لا نملك سجلاً عن أى ممن استطاعوا أن يقوموا بتغيير مسلك أى «خطاء». لقد كان هؤلاء القوم أناساً طيبين، وكانت طيبتهم نفسها هى التي قامت بالفصل بينهم وبين الآخرين.

كيف يستطيع علماء النفس مساعدة الناس إلى الأفضل؟ هل حدث مرة أن فكرت فيما يحدث بالفعل للشخص الذى يتم تحليله نفسياً؟ إننى لا أتحدث عما تقدمه أفلام السينما، ولكنى أتحدث عن الحالات الحقيقية فى الحياة، حيث يكون هناك ذلك الشخص الذى يعانى من كافة أنواع الخوف والمشاكل، ذلك الذى يعجز عن أن يتماشى مع نفسه والذى لا يستطيع أن يساير الآخرين، وحيث يتم «علاجه» لمجرد ذهابه مرتين فى الأسبوع إلى مكتب الطبيب والتحادث معه.

منذ فترة بسيطة التقيت بأحد المحللين النفسيين البارزين فى حفل على العشاء، وتطرق بنا الحديث إلى الكلام عن مسألة «التقبل» فى العلاقات الإنسانية.

وقال لى: «لو أن الناس قاموا بممارسة التقبل بالفعل لتوقفت أعمالنا، ذلك أن جوهر علم النفس التحليلى هو أن المريض يجد شخصاً يتقبله، الذى هو الطبيب النفسى ذاته، ومعه يتاح له لأول مرة أن يترك شعره

على حاله فى وجود آخرين، ويخرج من نفسه مخاوفه وتلك الأشياء التى يخجل منها، والطبيب ينصت إليه دون أن يبدى أى دهشة أو جزع أو يصدر أى أحكام أخلاقية على ما يسمع، ولأنه قد وجد إنساناً يبدى تقبله له رغم كل أخطائه وأموره المشينة، يصبح قادراً على تقبل نفسه، وبذا يبيت على الطريق الذى ينعم فيه بحياة أفضل».

كيف تتحقق الوعود

التى قطعتها على نفسك عند الزواج

تقول الدكتورة «روث باربى» إنه يمكن تفادى الكثير من التعاسة الزوجية لو ستوعب شباب الأزواج والزوجات تلك الكلمات التى رددوها فى حفل الزواج و حتفظوا بها فى قلوبهم: «إننى آخذ هذا الرجل (أو هذه المرأة).. لأكون معه فى السراء والضراء..» وتقول الدكتورة إن عليك أن تتقبل الشخص الآخر وترضى به على ما هو عليه.

وتواصل الدكتوة روث القول: إن التقبل العاطفى لا يعنى الحط من قيمك التى تؤمن بها، إنها الطريقة التى تشعر بها حيال أحد الأشخاص وليس طريقة التى تفكر بها فيه، إنها التوكيد عليه كشخص، إنه الاعتراف الجذرى بالأساس بأنه «شىء» تستطيع أن تقبله وترضى به، إنه الأمر الذي يتعلق بالجوهر الذي صنع منه الكيان وليس بما يفعله أو لا يفعله هذا الكيان.

إن كل منا بحاجة إلى هذا الشعور بالتقبل، ولا يوجد هناك من يتقبله جميع، بل ومن الحماقة محاولة تحقيق ذلك، لكن ينبغي لكل منا أن يكون مقبولاً ـى من يعنوننا ويهموننا. إن العقاب الذى عانى منه بطل رواية «رجل بلا وطن»

هو ذلك العقاب المتمثل في أن أحداً لم يتقبله أو يرضى به على الإطلاق؛ حتى أكثر الناس ادعاء ممن نصبوا أنفسهم ضد العالم بأكمله يشعرون بالحاجة إلى هذا التقبل والرضا. هتلر نفسه، مثلاً، عمل على إحاطة نفسه بمجموعة صغيرة من المعجبين به، وكان يأخذهم معه حيثما ذهب.

التقبل سلاح ذو حدين

إحدى مآسى مجتمعنا هى أن الحاجة إلى التقبل تعمل ضد المجتمع كما أنها تعمل لأجله. إن الكثير من عصابات المراهقين التى تقفز إلينا في أنحاء البلاد، مثلاً، ترجع بلا شك في معظمها إلى أن هؤلاء الصبية، والذين لم يتم تقبلهم في الأماكن الأخرى في المجتمع، يحظون فعلاً ببعض الأهمية الشخصية ويتمتعون بالإحساس بالانتماء وذلك من خلال تقبل أعضاء عصاباتهم لهم.

وهناك مأساة أخرى، فيحدث كثيراً عندما يخرج أحدهم من السجن، يكون من المحتمل له أنه قد استوعب درس الحبس وأنه قد خرج منه وهو يحمل في نفسه أفضل النوايا، إلا أنه سرعان ما يكتشف أن الذين سبق حبسهم لا يتمتعون بتقبلهم ضمن « الناس المهندسين»، وأن المكان الذى يمكن له فيه أن يحظى بالشعور بذلك هو الموجود بين المجرمين الحاليين والسابقين.

كيف تدفعين زوجك إلى النجاح

ذكر لي أكثر من واحد من كبار رجال الأعمال أنهم يحبون قبل أن يقوموا بترقية أحد رجالهم، معرفة بعض الأشياء عن زوجته، وهم لا يهتمون كثيراً إن كانت بهية الطلعة أو جذابة، أو أنها طباخة ماهرة. إن ما يهتمون به في المحل الأول هو معرفة ما إذا كانت تمنح زوجها الشعور بالثقة في نفسه.

وقد عبر أحد رؤساء الشركات عن هذا الأمر فقال: «عندما تتقبل الزوجة زوجها وتمنحه الشعور بأنها سعيدة معه على حالته، يصبح الأمر أشبه بحصول الزوج على جرعة ثقة إضافية في نفسه في كل مرة يعود فيها إلى منزله، وتراه يردد لنفسه: «إن كانت تحبني، فربما كان ذلك يعني أنني لست بالشخص السيء على أى حال»، وإن بدا عليها حبها له وإيمانها به، ردد لنفسه: «ربما أستطيع القيام بالمهام التي تنتظرنى بالنهار»، وعليه يخرج في صباح اليوم التالي ليقابل العالم بوجه يفيض بالثقة بالنفس وبشعوره أنه مهما صادفه في طريقه فسيكون قادراً على التعامل معه ومعالجته.

«لكن عندما يرجع الرجل إلى منزله ليجد في استقباله زوجة نكدية دائبة الشكوى والتعنيف يصبح الأمر أشبه بمن تخاذلت كل قواه وانتزعت منه، فسخطها المتواصل عليه يقطع عليه الطريق ويضيف إليه «جرثومة» التشكك في نفسه. ويبدأ فعلاً في الشك في نفسه وقدراته».

وكان على هذا الرئيس أن يضيف ويقول: إن الزوجة التي تمنح تقبلها لزوجها، فإنها لا تمنحه بذلك جرعة للثقة بالنفس فحسب، ولكنهاتمنحه أيضاً جرعة من الحنان الإنسانى وذلك النوع السهل من الانسجام، ذلك لأنها بتقبلها إياه، إنما تساعده على أن يحب نفسه أكثر، وعندما يحب نفسه أكثر يصبح أسهل فى الانسجام والتعامل معه كما أنه سيصبح أكثر اهتماماً بها ورعاية لها. ومن جهة أخرى، فإن الزوجة التى تمارس النكد بصورة متصلة، لن تحصل سوى على عكس ما تريد. إنها تساعد بذلك زوجها على أن يحب نفسه بدرجة أقل، وكلما غاص احترامه لنفسه إلى أسفل وتدنى، كلما أصبح أكثر ميلاً لاستثارتها وتصيد الأخطاء لها، ربما كان ذلك، على أى حال، نوعاً من «العدالة الشاعرية» التي حدثونا عنها عند الكلام عن شكسبير.

وبالطبع فإن كل ما ذكرته عن الزوجات ينطبق تماماً، إن لم يكن أكثر، على الأزواج. فمن الممكن للأزواج أن يكونوا «أعظم» من النساء في النكد وأكثر منهن سخرية وتصيداً للأخطاء. إن الزوج الذى تتضائل «الأنا» لديه، قادر أيضاً على الحصول على ما يطلبه ويسعى إليه!

٢ - القبول

الوصفة السحرية الثانية فى «ثلاثية أ» هى جوع الجميع إلى «القبول».

والمدى الذى يصل إليه القبول أبعد من ذلك الذى يصل إليه التقبل، فالتقبل سلبى في معظمه عند المقارنة. إننا نتقبل الآخرين على علاتهم وأخطائهم وقصورهم، ومع ذلك نمنحهم صداقتنا. أما القبول فيعنى شيئاً أكثر إيجابية. إنه يصل فى مداه إلى ما هو أبعد من مجرد التسامح عن أخطاء الآخرين. إنه يصل إلى محاولتنا إيجاد أشياء إيجابية يمكن لنا أن نحبها فيهم.

ومن الممكن لك أن تجد دائماً ما توافق عليه فى الشخص الآخر، ومن الممكن أيضاً أن تجد فيه مالا توافق عليه، فالأمر كله يعتمد على ما تبحث عنه. فإن كانت شخصيتك من النوع السلبى، فإنك تقوم بالبحث دائماً عن «الشوائب»، ودائم اليقظة لكل مايمكنك ألا توافق عليه.

أما إذا كنت من أصحاب الشخصية الإيجابية، فإنك تكون منتبهاً للأشياء التي يمكن لك أن توافق عليها.

إن الشخصيات السلبية تخرج منا بالفعل أسوأ ما فينا، ذلك إنها تبرز كل ما هو خطأ فينا. أما الشخصيات الإيجابية فتخرج ما هو طيب فينا